



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

---

LA MERIDIANA Società Cooperativa Sociale – ENTE UNICO Decreto Regione Lombardia n.16851 del 30.11.2021

---

20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – [www.cooplameridiana.it](http://www.cooplameridiana.it)

# HOSPICE “SAN PIETRO” - MONZA

## CARTA DEI SERVIZI



AGOSTO 2024



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

***Agli ospiti ed ai loro familiari.***

*Le pagine che seguono descrivono la “Carta dei Servizi” dell’Hospice San Pietro di Monza.*

*È il documento che Vi permetterà di conoscere i servizi offerti e gli obiettivi che la struttura si propone per rispondere alle Vostre necessità e aspettative.*

*Per ogni persona, l’ingresso in una struttura residenziale, anche se motivato dalla compromissione della propria salute ed autonomia, è sempre un momento non facile. Per questo, riteniamo essenziale garantire non solo le indispensabili prestazioni sanitarie e assistenziali, ma anche, e soprattutto, un ambiente attento alla dignità, alla riservatezza e alle più delicate necessità affettive, psicologiche e di relazione di ogni singolo ospite.*

*È un obiettivo non facile che richiede, oltre all’impegno e alla motivazione del personale e dei volontari, una costruttiva collaborazione con le famiglie.*

*Il personale della struttura sarà a Vostra disposizione per venire incontro, con professionalità, cortesia e “familiarità”, ai Vostri suggerimenti ed, eventualmente, alle Vostre critiche.*

***La Meridiana s.c.s.***



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

## INDICE

Presentazione dell'Ente Gestore .....	4
Altre strutture gestite da La Meridiana .....	5
Figure di riferimento .....	6
L'Hospice S. Pietro .....	6
La Mission.....	7
Orario di accesso all'Hospice.....	8
Modalità di ammissione all'Hospice .....	8
Criteri di presa in carico .....	9
La lista di attesa .....	10
Condivisione delle cure.....	10
Dimissione dell'ospite.....	10
Modalità di erogazione delle prestazioni e giornata tipo .....	11
I servizi socio-sanitari.....	11
Il volontariato .....	14
I servizi alberghieri.....	14
Regole di comportamento generali .....	14
Carta dei diritti dei morenti.....	16
Distribuzione dispositivi di protezione individuale.....	17
Rette .....	17
Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza .....	17
Apprezzamenti e lamentele .....	17
La verifica della qualità del servizio .....	17
Richiesta documentazione .....	18
Come raggiungerci .....	18

### **ALLEGATI**

- ALL. 1: Menù tipo settimanale
- ALL. 2: Servizi a pagamento
- ALL. 3: Modulo apprezzamenti e lamentele
- ALL. 4: Questionario di gradimento del servizio



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

## Presentazione dell'Ente Gestore

La Meridiana" è una realtà ormai affermata nell'orizzonte composito del Terzo Settore lombardo. Nata a Monza nel 1976 come gruppo di volontariato, è cresciuta fino ad assumere la configurazione attuale che conta complessivamente circa 100 volontari e più di 300 operatori professionali impegnati in diversi settori di intervento.

La Meridiana si propone di rispondere alle esigenze di persone, soprattutto anziane, colpite da gravi patologie e disabilità. Questo, attraverso la progettazione e la realizzazione di attività e servizi (residenziali, semi residenziali, domiciliari e ambulatoriali) integrato con il sistema dei valori cui la cooperativa La Meridiana si ispira e alla qualità dettata dalle migliori conoscenze e esperienze di buone prassi.

L'attività de La Meridiana, in tutte le sue declinazioni, è orientata al benessere della persona accolta, prima che alla cura delle sue malattie e disabilità, sostenendola e creando le condizioni perché possa autonomamente adempiere al proprio progetto di vita nonostante i limiti e le sofferenze, anche esistenziali, che esse determinano. Affetti, emozioni e desideri sono riconosciuti e valorizzati, così come il diritto alla espressione religiosa e all'accompagnamento spirituale. In questo senso, familiari e amici sono accolti come componente integrante dell'équipe di cura e come segno della continuità storica e esistenziale che la persona desidera e persegue.

La qualità che La Meridiana vuole garantire si estende fino alla tutela delle esigenze di fine vita, accogliendo il significato e la qualificazione tecnica della cultura delle cure palliative e le indicazioni etiche sostenute dalle più autorevoli scuole di pensiero.

Coerentemente con la propria Mission, La Meridiana fa proprie le esigenze di chi, operatore e/o socio, partecipa alla realizzazione dei suoi scopi, garantendo il rispetto delle norme, la tutela dei diritti e favorendo lo sviluppo di un ambiente idoneo a garantire una buona qualità di vita e di relazioni anche per chi opera per il benessere della persona residente e della nostra utenza in generale. È quindi favorita la condivisione degli obiettivi e la partecipazione alle scelte che La Meridiana è chiamata a compiere, ma anche promossa la crescita umana, culturale e professionale delle risorse che cooperano alla loro realizzazione.

La cooperativa si propone come strumento per il progresso umano e culturale del territorio e delle comunità che li vi abitano, oltre che per i servizi anche per il valore e il significato che tali risposte rappresentano per la costruzione del bene comune.

A dicembre 2023, La Meridiana ha ottenuto la **Certificazione sulla Parità di Genere** all'interno del contesto lavorativo (UNI/Pdr 125/2022), grazie al suo impegno in materia di diversità e inclusione.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

### **Altre strutture gestite da La Meridiana**

- Residenza 20 – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- RSA “San Pietro” – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- RSD “San Pietro” – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- Il Paese Ritrovato – Villaggio Alzheimer – Via Casanova 33 – Monza
- CDI Il Ciliegio – Via Casanova 33 – Monza
- CDI Costa Bassa – Via per Biassono 2 – Monza
- Alloggi Protetti “Oasi San Gerardo” – Via Gerardo dei Tintori, 18, Monza
- Alloggi Protetti “Ginetta Colombo” – Piazza della Concordia, 1, Cerro Maggiore (Milano)



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

## Figure di riferimento

### **DIRETTORE GENERALE**

Fulvio Sanvito

### **DIRETTORE SANITARIO**

Maria Cristina Sandrini

### **REFERENTE MEDICO/CARE MANAGER**

Andrea Magnoni

### **COORDINATORE INFERMIERISTICO/CARE MANAGER**

Maura Locatelli

### **ASSISTENTE SOCIALE/CASE MANAGER**

Sara Zambello

## **L'Hospice S. Pietro**

La struttura è autorizzata, accreditata e contrattualizzata per 11 posti letto con provvedimento regionale n. 1701 del 03/03/2014, riclassificata ai sensi della DGR 5918/2016 con deliberazione ATS Brianza n. 524 del 20/09/2017 e presa d'atto regionale G1.2017.0028732 del 26/09/2017.

L'Hospice San Pietro si trova all'interno della RSD San Pietro, struttura di nuova concezione sia da un punto di vista strutturale che tecnologico inaugurata nel gennaio 2014. L'Hospice dispone di 11 camere singole completamente arredate, climatizzate e dotate di servizi privati e TV.

La struttura è circondata da un'area verde. Tutti gli spazi esterni possono essere utilizzati dagli ospiti e dai loro familiari.

Per quanto riguarda gli ambienti interni, gli ospiti possono anche fruire di:

- un ampio soggiorno con vetrate in cui sono installati distributori di caffè e bevande.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- un locale per l'ascolto della musica e per la lettura.
- una cappella ubicata al piano inferiore, mentre la Chiesa collocata all'interno della RSA è aperta anche all'esterno in occasione delle funzioni religiose.

La struttura offre un ambiente adeguato da un punto di vista umano, curato nelle scelte architettoniche e di organizzazione degli ambienti, qualificato in rapporto alle prestazioni sanitarie ed assistenziali.

Come da normativa vigente, la struttura è dotata di camera mortuaria. Per quanto concerne le onoranze funebri, la scelta è di competenza esclusiva della famiglia.

### **La Mission**

L'Hospice San Pietro è una struttura dedicata ad accogliere persone affette da malattie oncologiche e non oncologiche in fase avanzata e/o terminale, che non rispondono più a trattamenti destinati alla guarigione e che hanno necessità di cure volte al controllo dei sintomi, al miglioramento della qualità della vita, al sostegno psicologico e spirituale. L'attività dell'Hospice si ispira al modello delle Cure Palliative, e ha come obiettivo principale l'accompagnamento della persona e della sua famiglia in una fase particolarmente delicata della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico e si prefigge, nell'ottica di continuità di cura e nel rispetto di quanto stabilito dalla Legge n° 38 del 15 marzo 2010, di:

- Integrare il servizio di cure palliative domiciliari;
- Dare adeguata informazione sulla malattia in atto e sulla scelta dei trattamenti possibili in linea con quanto desiderato dal malato e dalla sua famiglia;
- Sostituire la casa quando quella del malato non è idonea o quando il malato è solo;
- Sollevare la famiglia dal carico assistenziale quando sia particolarmente provata;
- Permettere al malato di superare situazioni difficilmente gestibili al domicilio;
- Garantire un contesto di cura ed assistenza personalizzato con particolare attenzione ai sintomi fisici e agli aspetti psicologici, spirituali e affettivi.

Da questo derivano i valori fondamentali dell'Hospice:

- La centralità dell'ospite e della sua personalità rispetto ad ogni altra esigenza operativa;
- L'uguaglianza di tutti gli ospiti rispetto al soddisfacimento dei loro bisogni senza alcuna discriminazione;
- Il rispetto e la continuità delle abitudini di vita della persona con il solo limite della sicurezza degli altri ospiti;



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- La creazione e il mantenimento di un rapporto tra equipe curante e paziente basato sulla comunicazione, la trasparenza e la condivisione degli obiettivi di cura.

L'obiettivo dell'Hospice non è dunque la cura della malattia, ma il controllo dei sintomi che essa provoca, la riduzione della sofferenza in tutte le sue forme e il supporto globale al malato e alla sua famiglia.

I principali servizi erogati sono:

- Assistenza medica, medico-specialistica e infermieristica.
- Assistenza alla persona e servizi di base.
- Supporto psicologico.
- Supporto fisioterapico.
- Supporto religioso.
- Segretariato sociale per supporto pratiche burocratiche.
- Parrucchiere.
- Podologo.

### **Orario di accesso all'Hospice**

I parenti possono accedere all'Hospice "San Pietro" senza limitazioni durante l'orario di apertura della reception (09.00-18.00). Negli altri orari è possibile accedere previa autorizzazione del personale del reparto.

I cancelli d'entrata vengono chiusi alle ore 20.00 e riaprono alle ore 8.00.

L'accesso alle camere di degenza da parte di minori di 12 anni è da concordare con il medico.

Per ogni visita, l'accesso in camera è consentito a un numero massimo di 2 visitatori in camera contemporaneamente (è possibile alternarsi durante la giornata). È possibile inoltre per un familiare pernottare in reparto, dandone comunicazione al personale in servizio.

È consentita l'uscita temporanea dell'Ospite previa autorizzazione del Medico e sotto la piena responsabilità dell'accompagnatore.

### **Modalità di ammissione all'Hospice**

All'Hospice San Pietro accedono persone affette da una malattia progressiva in fase avanzata, in rapida evoluzione e a prognosi infausta, non più suscettibile di una terapia eziopatogenetica.

Il ricovero in Hospice è legato alla verifica preliminare della presenza di almeno due delle seguenti condizioni:





ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- Stato accertato di presenza di una malattia di base a prognosi infausta in fase di evoluzione inarrestabile in base a criteri prognostici eventualmente validati in letteratura ed in base alla scienza, coscienza ed esperienza del/dei medico/i curante/i.
- Presenza di sintomi fisici che non consentono o sconsigliano il trattamento domiciliare e per i quali non è indicato il ricovero in strutture per acuti.
- Impossibilità, transitoria o definitiva, della cura a domicilio per ragioni di ordine sociale, psicologico o ambientale.

I pazienti possono essere segnalati da:

- Servizio sociale Ospedaliero
- Medico Ospedaliero
- Medico di Medicina Generale
- Referenti di servizi per le cure domiciliari
- Cittadino

La richiesta di ricovero presso l'Hospice perviene alla struttura da parte dei servizi socio-sanitari territoriali oppure viene consegnata direttamente all'Assistente Sociale da parte del familiare.

È possibile effettuare colloqui e visite in struttura prima dell'ingresso, previo contatto con l'Assistente Sociale.

I documenti da presentare all'ingresso in Hospice sono:

- Impegnativa del medico curante o del medico ospedaliero con specifica: "Richiesta di ricovero in Hospice";
- Documentazione clinica aggiornata
- Richiesta di ricovero (se non già in possesso della struttura)
- Fotocopia di carta di identità e tessera sanitaria
- Fotocopia di eventuali esenzioni e verbali di invalidità civile

Tutte le informazioni riguardanti l'accesso all'Hospice possono essere ricevute:

- consultando la pagina dedicata all'Hospice San Pietro sul sito [www.cooplameridiana.it](http://www.cooplameridiana.it)
- contattando telefonicamente la Reception al n. 039.3905261
- inviando una e-mail all'indirizzo [hospice@cooplameridiana.it](mailto:hospice@cooplameridiana.it)

### **Criteri di presa in carico**

La presa in carico dell'ospite avviene tramite colloquio preliminare da parte della Assistente Sociale e/o del medico di reparto con i familiari.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Il giorno dell'ingresso l'equipe della struttura prende in carico il nuovo ospite, previa valutazione multidisciplinare, e fornisce tutte le informazioni necessarie alla famiglia per la permanenza in Hospice:

- Spazi della struttura
- Regole di vita comunitaria
- Figure professionali presenti e orari di servizio

### **La lista di attesa**

La lista di attesa è gestita dalla Assistente Sociale, che valuta le eventuali domande presenti sulla base dei seguenti criteri:

- Data domanda e/o segnalazione
- Localizzazione del malato e servizi già attivi
- Situazione socio-familiare.

La situazione di ogni singolo ospite in lista viene monitorata dalla Assistente sociale per valutare le priorità di ingresso.

### **Condivisione delle cure**

La struttura si impegna a garantire la trasparenza della comunicazione e della continua informazione dell'ospite e della sua famiglia, in merito alle cure prestate.

### **Dimissione dell'ospite**

La dimissione può avvenire secondo due modalità:

- L'ospite ha la facoltà di chiedere la dimissione dalla struttura, senza dare alcun preavviso.
- L'ospite non soddisfa più i criteri di accettabilità/ammissione stabiliti dalla normativa regionale vigente.

Al momento della dimissione, anche in caso di trasferimento presso altre UdO e al fine di garantire la continuità di cura, verranno consegnate all'ospite una relazione clinica e la documentazione personale consegnata al momento dell'ingresso.

In caso di decesso è a disposizione una ampia documentazione relativa alle incombenze burocratico-amministrative da espletare.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

### Modalità di erogazione delle prestazioni e giornata tipo

Qui di seguito sono descritte le principali attività assistenziali (gli orari sono indicativi e potranno subire delle variazioni in base alle esigenze degli ospiti e all'organizzazione delle attività assistenziali):

Ore 6.30/11.00	Nei Nuclei iniziano le attività di accudimento ed igiene dell'Ospite*
Dalle ore 8.00	Colazione
Ore 9.30/13.00	Attività sanitarie specifiche (Medico/Infermieristiche**).
Dalle ore 12.00	Pranzo
Ore 14.30/17.00	Attività sanitarie specifiche (Medico**/Infermieristiche*).
Ore 14.30/22.00	Proseguono le attività Assistenziali e di presidio degli Ospiti
Dalle ore 18.00	Cena
Ore 22.00/6.30	Subentra l'equipe Infermieristica ed Assistenziale della Notte.

\* La presenza degli operatori assistenziali è garantita sulle 24H.

\*\* L'assistenza e la presenza Infermieristica è garantita sulle 24H.

\*\*\* La presenza del Medico è assicurata dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00. Inoltre è garantita la reperibilità nei seguenti giorni e orari:

- durante i giorni feriali (dal lunedì al venerdì) dalle ore 18.00 alle ore 08.00 del giorno seguente
- nei fine settimana e nei giorni festivi dalle ore 8.00 alle ore 8.00 del giorno successivo.

### I servizi socio-sanitari

Tutto il personale è facilmente identificabile grazie al proprio cartellino di riconoscimento e da una specifica divisa:

Figura professionale operante in HOSPICE	Colore della divisa	
Medico	Camice bianco	
Infermiere Coordinatore	Pantaloni: <b>blu</b>	Maglia: <b>blu</b>
Infermiere	Pantaloni: <b>blu</b>	Maglia: <b>blu</b>
Fisioterapista	Pantaloni: <b>lilla</b>	Maglia: bianca
OSS	Pantaloni: <b>bordeaux</b>	Maglia: bianca
Psicologa	Camice bianco	
Musicoterapista	Nessuna divisa	



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

<b>Figura professionale operante in HOSPICE</b>	<b>Colore della divisa</b>	
Arteterapista	Nessuna divisa	
Assistente sociale	Nessuna divisa	

L'équipe di intervento costruisce per ogni persona uno specifico piano di assistenza, basato su un preliminare programma di valutazione multidimensionale. Essa individua modalità di accoglienza e sostegno specifiche per ogni ospite, nonché gli obiettivi e i tempi di verifica delle diverse figure professionali.

La struttura ha adottato linee guida e protocolli standardizzati per la gestione dei principali problemi clinico-assistenziali.

Per tutto il personale è previsto annualmente un Piano della formazione.

Le figure di riferimento dell'Hospice sono specificate nell'organigramma esposto in reparto e vengono presentate all'atto dell'ingresso.

È fatto divieto a parenti e/o conoscenti dell'ospite fare regali di qualsiasi natura al personale in servizio.

Le visite guidate della struttura vengono gestite su richiesta dall'assistente sociale.

### **Medico**

Si prende cura del malato occupandosi soprattutto degli aspetti clinici dell'assistenza, quali il controllo del dolore e degli altri sintomi. Insieme all'équipe imposta il percorso terapeutico concordato con il malato e i suoi familiari. È presente tutti i giorni nelle ore diurne e reperibile durante la notte (si garantisce l'intervento entro 30 minuti dalla chiamata). È possibile avere colloqui con il medico di reparto negli orari di servizio tra le ore 8.30 e le ore 18.00.

### **Infermiere**

È responsabile dell'assistenza generale infermieristica, rileva bisogni e problemi della persona malata pianificandone l'assistenza in stretta sinergia con il medico. È presente 24 ore su 24.

### **OSS**

Garantisce l'igiene quotidiana e l'assistenza per le attività di vita quotidiana, collaborando con l'infermiere in alcune attività di tipo sanitario. È presente 24 ore su 24.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

### ***Fisioterapista***

Ha l'obiettivo di aiutare l'ospite a convivere con il cambiamento del proprio corpo e migliorare l'autonomia, rallentando il più possibile la perdita delle funzioni.

### ***Assistente Sociale***

Si occupa dei colloqui pre-ricovero e degli aspetti socio relazionali del malato e della famiglia, collaborando con i servizi sanitari e socio-assistenziali del territorio. È presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

### ***Psicologo***

Si occupa dei colloqui con il malato e la famiglia prendendosi cura del loro vissuto interiore e supportandoli nel corso della degenza. Offre sostegno ai famigliari per l'elaborazione del lutto. Supporta l'équipe di lavoro.

### ***Il supporto religioso***

Presso la struttura è presente una cappella in cui, una volta la settimana e nelle ricorrenze, viene celebrata la Santa Messa. Nei periodi liturgici più significativi, vengono proposti percorsi di riflessione. Se necessario e su richiesta è possibile avviare una assistenza religiosa personale.

### ***Musicoterapia***

Presso l'Hospice, è in corso un progetto di musicoterapia integrato con le cure palliative. Si propongono interventi sia attivi che recettivi, ad esempio: improvvisazioni musicali, dialoghi sonori, utilizzo della vocalità, ascolto di brani proposti dal musicoterapista, ascolto guidato di brani proposti dal paziente, legati spesso a vissuti significativi.

### ***Arteterapia***

Durante la settimana, vengono svolte, con l'aiuto di un professionista esperto, attività di arteterapia. L'arteterapia include l'insieme delle tecniche e delle metodologie che utilizzano le attività artistiche come mezzi terapeutici. Si tratta di un intervento di aiuto e di sostegno a mediazione non verbale, la cui caratteristica principale è l'offerta di materiali artistici in sintonia con le potenzialità degli utenti e il processo creativo che ne consegue.

### ***Parrucchiere***

È attivo un servizio di parrucchiere. Una prestazione al mese è inclusa nella retta. Le tariffe dei servizi extra sono riportate nell'apposito allegato (**ALLEGATO 2 – Servizi a pagamento**).

### ***Podologo***

Gli ospiti possono usufruire di un podologo. Una prestazione al mese è inclusa nella retta. Le tariffe dei servizi extra sono riportate nell'apposito allegato (**ALLEGATO 2 – Servizi a pagamento**).



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

## **Il volontariato**

Presso l'Hospice sono presenti anche dei volontari che affiancano il personale nelle attività e sono di supporto agli ospiti. Per questo i volontari partecipano ad un cammino formativo periodico e svolgono attività sotto la supervisione dell'équipe.

## **I servizi alberghieri**

### ***La lavanderia***

La struttura garantisce, oltre alla quotidiana fornitura di biancheria da letto, un servizio di lavanderia per gli indumenti personali, previa richiesta dei familiari.

Le relative tariffe sono riportate nell'apposito allegato (**ALLEGATO 2 – Servizi a pagamento**).

### ***La sanificazione***

Il servizio di sanificazione della struttura è affidato ad una équipe esterna, che opera secondo uno scrupoloso piano di igiene e sanificazione.

### ***Ristorazione***

Nell'ambito delle cure palliative, lo scopo della terapia nutrizionale non è tanto quello di raggiungere un ragionevole miglioramento dello stato nutrizionale ed immunitario, ma soprattutto quello di migliorare la qualità di vita del paziente. Fondamentale è quindi tenere conto del piacere, del comfort e dell'indipendenza del paziente.

I pasti vengono confezionati direttamente dal centro cottura di Meridiana, sito in RSA "San Pietro" nel totale rispetto della normativa HACCP.

Il menù è impostato secondo un andamento stagionale ed è suddiviso su quattro settimane tipo (vedi **ALLEGATO 1 - Menù tipo settimanale**). Per motivi igienici e di salute è vietato portare cibi da casa o, viceversa, portare a casa cibi dalla struttura.

I famigliari possono richiedere di consumare il pasto in struttura, all'interno della camera dell'ospite. Il servizio è a pagamento: le tariffe sono riportate nell'apposito allegato (**ALLEGATO 2 – Servizi a pagamento**).

## **Regole di comportamento generali**

Le seguenti norme di comportamento sono indirizzate alle figure non assistenziali che stanno vicino alla persona degente e cioè ai famigliari, alle figure di riferimento legale, amici e visitatori.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- L'accesso alla struttura deve essere improntato all'attenzione verso le esigenze di protezione degli ospiti degenti; è indispensabile astenersi da visite se non si è in stato di benessere e con rischi di trasmettere infezioni; i degenti sono persone fragili e potrebbero avere complicanze.
- A tutela della riservatezza, qualsiasi informazione sulla salute viene rilasciata soltanto alle persone concordate al momento dell'ingresso, fatto salvo il rispetto del segreto professionale al quale ciascun operatore è tenuto.
- Gli ospiti, i parenti o gli amici degli utenti non sono in alcun modo tenuti ad offrire elargizioni volontarie agli operatori per l'espletamento del loro lavoro. Nel caso in cui si volesse effettuare una donazione, è necessario rivolgersi al Direttore Generale.
- È vietato fumare all'interno della struttura. È possibile fumare sul balcone della camera. I famigliari non possono lasciare l'accendino direttamente agli ospiti, in caso di necessità occorre rivolgersi all'infermiere coordinatore.

Durante l'intero periodo del ricovero, la gestione delle sigarette e degli accendini è in carico agli operatori.

- È fatto divieto ai parenti/visitatori di introdurre farmaci e/o altro tipo di sostanza non specificatamente concordata con il medico.
- È autorizzata la conservazione di alimenti confezionati nelle camere con verifica della data di scadenza; i cibi freschi devono essere consumati al momento della consegna.
- L'accesso alla tisaneria di Nucleo è vietato a tutti i visitatori.
- Nelle camere è possibile tenere oggetti personali. La camera potrà essere personalizzata nei limiti che garantiscano la sicurezza, la pulizia e l'igiene dell'ambiente, ed una corretta fruibilità dello spazio da parte degli operatori sanitari e dei parenti/visitatori.

È necessario confrontarsi con l'infermiere coordinatore sia per la personalizzazione che per l'utilizzo di eventuali dispositivi elettrici.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

## Carta dei diritti dei morenti

# Carta dei **diritti** dei morenti

### Chi sta morendo ha diritto:

- 1 A essere considerato come persona sino alla morte
- 2 A essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole
- 3 A non essere ingannato e a ricevere risposte veritiere
- 4 A partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà
- 5 Al sollievo del dolore e della sofferenza
- 6 A cure ed assistenza continue nell'ambiente desiderato
- 7 A non subire interventi che prolunghino il morire
- 8 A esprimere le sue emozioni
- 9 All'aiuto psicologico e al conforto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede
- 10 Alla vicinanza dei suoi cari
- 11 A non morire nell'isolamento e in solitudine
- 12 A morire in pace e con dignità

*Il Comitato Etico presso la Fondazione Floriani - C.E.F.F.*

Patrizia Borsellino *presidente*  
Giorgio Di Mola, Michele Gallucci,  
Alessandro Liberati, Maura Lusignani, Valerio Pocar,  
Franca Porciani, Amedeo Santosuosso,  
Marcello Tamburini, Franco Toscani

Milano, 15 Maggio 1997





ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

### **Distribuzione dispositivi di protezione individuale**

In base alla normativa vigente verranno rilasciate le indicazioni per l'utilizzo dei DPI idonei e le modalità di accesso alla struttura.

### **Rette**

Il costo del ricovero è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

Le tariffe dei servizi a pagamento sono indicati in un apposito allegato: **ALLEGATO 2 - Servizi a pagamento.**

Le prenotazioni di questi servizi verranno gestite dal personale assistenziale dell'Hospice.

### **Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza**

I servizi di assistenza e di gestione degli eventi critici sono gestiti sulla base di specifici protocolli e procedure così come previsto dalle normative vigenti. I documenti sono messi a disposizione di tutti gli operatori e sono modificati in tutti i casi in cui venga apportata una variazione alle attività, alle responsabilità o alle modalità operative da essi normate.

### **Apprezamenti e lamentele**

È distribuito in allegato alla Carta dei servizi il modulo per la segnalazione di apprezzamenti e lamentele **ALLEGATO 3 - Modulo apprezzamenti e lamentele.** Le segnalazioni possono essere consegnate alla reception o alla assistente sociale o utilizzando l'indirizzo mail [urp@cooplameridiana.it](mailto:urp@cooplameridiana.it). Per le eventuali lamentele la Direzione si impegna entro 10 giorni lavorativi a dare una risposta o comunque un riscontro a quanto segnalato, rendendosi disponibile anche ad un confronto.

### **La verifica della qualità del servizio**

Durante il ricovero viene somministrato, sia agli ospiti che ai famigliari degli ospiti dell'Hospice, un questionario sul grado di soddisfazione (**ALLEGATO 3 - Questionario di gradimento del servizio**). I risultati vengono divulgati agli interessati mediante il sito web della Cooperativa.



### **Richiesta documentazione**

L'interessato, il Garante e/o le persone aventi diritto possono richiedere copia della documentazione clinico-anamnestica, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio dell'Assistente Sociale o presso la Reception.

La Direzione si impegna entro 15 giorni lavorativi a consegnare la documentazione a titolo oneroso (euro 50) per copia cartacea e a titolo gratuito per copia digitale.

### **Come raggiungerci**

La struttura è collocata nei pressi del Rondò dei Pini, uno dei principali snodi viabilistici monzesi, ed è facilmente raggiungibile in auto dalle principali direttrici (Milano, Varese, Lecco). In autobus con linee ATM bus 206 (capolinea Piazza Castello Monza) o con linee "Autoguidovie" bus 205, 209 e 219 (Capolinea Stazione di Monza) fermata Via Manara.