REV. 02
DEL 16/01/2026

Carta dei Servizi

Hospice SAN BARTOLOMEO
SA. TRA. MAR S.R.L.

REV. 02
DEL 16/01/2026

Offerta e Struttura Organizzativa
Presentazione
Lo staff
Accesso all'Hospice
Accoglienza
Domanda di accoglienza
Liste d'attesa
Al momento dell'ingresso in struttura
Dimissioni
Decessi
Copia conforme della documentazione clinica
Indicazioni per una buona convivenza in Hospice
Vivere in Hospice: caratteristiche dell'assistenza
La Cartella Clinica
Assistenza medica, infermieristica e di base
Assistenza sanitaria, farmaci, presidi e ausili
La giornata tipo
Cura della persona
Consulenza psicologica
Il Polo Volontari
Assistenza religiosa e spirituale
Servizi Alberghieri e comfort
L'Istituto: edificio storico da vivere
Comfort in Hospice
Servizio di ristorazione
Servizio Bar e piccola distribuzione

Pulizie ambienti
Lavanderia
Oggetti e beni personali
Informazioni utili
Orari di visita
Trasferimenti e uscite
Divieto di fumo
Assistenti famigliari (badanti)
Come raggiungere la struttura
Tutela e partecipazione
Principi fondamentali della carta dei servizi
Privacy, Consenso informato
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
Customer satisfaction
Comunicazione con gli utenti
Diritti del Malato

Offerta e Struttura Organizzativa

Presentazione

L'Hospice S. Bartolomeo è una struttura socio sanitaria residenziale che svolge attività di cure palliative, costituendo un'alternativa alla casa quando questa non è, temporaneamente o definitivamente, idonea ad accogliere il malato. L'esigenza di fondare questo tipo di struttura nasce In base alle esperienze nazionali e internazionali in atto ,fatte salve le situazioni logistico ambientali particolari, è necessaria almeno un Unità di Cure Palliative ogni 250.000 abitanti.
Difatti l'esperienza delle cure Palliative Italiane ed internazionali indica che la complessità dei percorsi di cura del malato terminale richiede livelli ad alta o altissima intensità assistenziale.
L'Hospice San Bartolomeo è accreditata presso il SSR Puglia in virtù delle Determinazioni Dirigenziali n° 84 del 05/04/2011 e 324 del 28/11/2012 inserito, tra i soggetti erogatori di prestazioni ex. art. 25 della L. 833/78, quale soggetto Accreditato Istituzionalmente, ai sensi dell'art. 24 — comma 2 bis della L.R. n° 8/2004 e s.m.i., ad erogare prestazioni sanitarie per pazienti affetti da Patologia Neoplastica.

REV. 02
DEL 16/01/2026

L'Hospice si propone di rispondere alle esigenze di persone con malattie allo stadio avanzato e in prossimità della fine della vita ed ha come obiettivo primario quello di rispondere a specifici bisogni di salute , garantendo al malato e al nucleo familiare il mantenimento della continuità assistenziale costituendo un alternativa alla casa quando questa non è temporaneamente o definitivamente idonea ad accogliere il malato.
Dispone di 24 posti letto situati in camere singole e di un'équipe di professionisti qualificata che opera secondo i principi più aggiornati delle cure palliative. Viene prestata una particolare attenzione alla dignità della persona, al controllo dei sintomi, alla qualità di vita, alla cura delle relazioni, al sostegno emotivo della persona e della sua famiglia e all'accompagnamento al lutto.

Lo Staff

L'Hospice è dotato di **Codice Etico** ai sensi del D.Lgs. 231/2001; esso definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri entro i quali sono attuati i principi deontologici e di responsabilità che sottendono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti del management.
La **struttura organizzativa** dell'Hospice –è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

Responsabile Sanitario **– *Russo Giuseppe***
Coordinatore Servizi Infermieristici – **Benevento Adriana**
Direttore Amministrativo – **Ausiello Silvana**

Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno dell'Hospice e sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette all'utente e ai familiari di identificarli agevolmente. Il cartellino contiene il nome dell'operatore, la mansione ed il numero di matricola se dipendente.

REV. 02
DEL 19/01/2026

Accesso all'Hospice

Accoglienza

Le procedure di ingresso in Hospice vengono descritte come segue:
DIMISSIONE PROTETTA: paziente in carico alle strutture ospedaliere pubbliche di Pronto Soccorso, reparto e degenza. La proposta di ricovero viene formulata dal Dirigente Medico del reparto e autorizzata dal Direttore di Struttura Complessa, previa acquisizione del consenso del paziente o del Care Giver e trasmessa all'Hospice. L'accesso dal Pronto Soccorso e nei reparti di degenza è consentito nel rispetto delle liste d'attesa.
RICOVERO DA DOMICILIO: paziente in setting cure palliative/ADI.
La proposta di ricovero viene formulata dal Medico Proponente (MMG, PLS, Specialista Ambulatoriale) supportata dalla valutazione del medico palliativista (Specialista Ambulatoriale, ANT, AIL) e autorizzata dal Direttore del Distretto o Responsabile UVM e trasmessa all'Hospice.
L'ingresso alla struttura è subordinato agli adempimenti di cui alle disposizioni regionali impartite con nota protocollo N. 1036 del 02 maggio 2020 (esecuzione di tampone per COVID-19).
Il Direttore Sanitario dell'Hospice dovrà comunicare l'avvenuto ricovero dei pazienti al Direttore del Distretto Socio-Sanitario di appartenenza territoriale.
Viene costituita una lista d'attesa unica per l'ASL TA e una lista di attesa differenziata per pazienti provenienti da altre ASL Regionali ed extra Regionali.
Per il primo ingresso i criteri per 1'inserimento nella lista unica sono:

- la data di richiesta,
- la gravità
- delle condizioni cliniche sulla base della scala SDS,
- la residenza.

Per gli ingressi successivi, i pazienti che necessitano di un rientro urgente in Hospice per un ulteriore peggioramento delle condizioni cliniche, hanno la priorità di accesso rispetto alla lista di attesa dei pazienti al primo ricovero e non necessitano di nuova valutazione.

Modalità di accesso per i pazienti non residenti nella ASL TA
L'assistenza sanitaria presso l'Hospice può eventualmente essere assicurata, con prescrizione formulata su ricettario standardizzato di cui al DM350/88, anche a pazienti residenti in ambiti territoriali di altre Aziende Sanitarie sia della Regione Puglia che di altre Regioni.
Nel caso vengano individuati pazienti residenti in Aziende ASL di altre Regioni, la Direzione Sanitaria dell'Hospice si impegna ad acquisire dalla ASL di provenienza l'autorizzazione all'assunzione della spesa relativa al ricovero, inviando in allegato, copia del presente contratto quale notifica delle modalità di regolamentazione dei rapporti economici relativi all'ospitalità dell'assistito, che vanno regolamentate direttamente tra le AA.UU.SS.LL. di residenza e l'Erogatore.

L'utente per accedere alla struttura deve far compilare il modulo di valutazione dal proprio Medico di Medicina Generale ovvero da un Medico Ospedaliero e inviarlo all'ufficio UVM del Distretto territoriale di appartenenza del paziente. Il modulo di richiesta è disponibile nella sez. tematica dell'ASL di Taranto o sul nostro sito https://www.hospicesanbartolomeo.it

Ulteriori informazioni sono disponibili contattando gli uffici amministrativi dell'hospice mediante:
Telefono/fax n**. 080.4490715**
E-mail Amministrazione**:** info@hospicesanbartolomeo.it
Compilando ed inviando il modulo di richiesta informazioni presente nel nostro sito https://www.hospicesanbartolomeo.it alla sezione Contatti.

All'atto dell'ingresso nell'Hospice si devono portare i seguenti documenti:

- Modulo richiesta di "ricovero in Hospice" del medico di medicina generale o ospedaliero su ricettario regionale riportante le seguenti informazioni: nome e cognome del paziente, diagnosi principale, firma e timbro del medico richiedente;
- documentazione clinica aggiornata;
- fotocopia carta d'identità;
- Carta Regionale dei Servizi/Tessera Sanitaria (CRS);

Liste d'attesa

Ai fini del monitoraggio delle liste di attesa, l'Hospice predispone un elenco di registrazione delle richieste di ricovero con la indicazione della data di prenotazione, del numero di ricetta, del soggetto prescrittore, delle generalità dell'assistito, del relativo codice fiscale, della ASL di appartenenza.
Dette registrazioni vengono trasmesse per via telematica giornalmente alla Azienda Sanitaria Locale TA, nel rispetto dei principi di riservatezza.

Al momento dell'ingresso in struttura

Il servizio di trasporto in Ambulanza al momento dell'accettazione o dell'eventuale dimissione è a carico dell'ospite.
Al momento dell'ingresso in struttura, un familiare o accompagnatore si recherà presso gli uffici amministrativi per il disbrigo delle pratiche di ricovero e per la consegna/sottoscrizione del Regolamento nonché l'assegnazione del Case-manager .

Sono inoltre espletate le formalità relative alla Privacy in conformità con la legislazione vigente (Consenso Informato) per il trattamento dei dati sanitari.
Il paziente ed i suoi familiari, sono accompagnati nella struttura dal Case-manager assegnato o suo delegato che provvederà a:

- illustrare il comfort della stanza e il funzionamento dei supporti in dotazione (es. letto, campanello di chiamata)
- mostrare l'ubicazione dei servizi e degli spazi comuni
- spiegare l'organizzazione della giornata in struttura

- fornire riferimenti al paziente e ai familiari per i contatti e per la reciproca conoscenza

Dimissioni

In accordo con i familiari, soprattutto quando il ricovero abbia funzioni di sollievo temporaneo, la persona può essere dimessa per tornare al proprio domicilio o altra UO. La dimissione e il progetto di rientro saranno valutati con modalità specifiche e richiedono il consenso della persona o di chi la rappresenta (familiari, rappresentante legale).
Le eventuali dimissioni sono definite dopo un adeguato percorso diagnostico, prognostico, terapeutico e condivise con la persona/la famiglia/il legale rappresentante.
Alla persona/famiglia/legale rappresentante, all'atto della dimissione, è consegnata la lettera, redatta dal medico di reparto, indirizzata al medico che prenderà in cura il paziente.

Per la natura particolare della struttura è stata predisposta, inoltre, una procedura specifica che definisce prassi e modalità di accompagnamento nella fase terminale. La procedura è illustrata ai familiari all'ingresso del malato in Hospice.
In qualsiasi momento l'ospite, o i suoi familiari, possono in ogni caso chiedere la dimissione dall'Hospice. Questa potrà avvenire firmando il Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (cartella clinica), previa segnalazione al Medico Responsabile e al Coordinatore Infermieristico.

Decessi

In caso di decesso del paziente i parenti contatteranno, a loro discrezione, un'impresa autorizzata per le Onoranze Funebri. Le spese sono a carico della famiglia. **Il personale in servizio non può fornire indicazione alcuna** in ordine alla scelta dell'impresa.
Si invita a segnalare alla Direzione l'eventuale non osservanza di tale norma.
Come previsto dalle vigenti norme, l'Hospice è dotato di camera mortuaria.

Copia conforme della documentazione clinica

Per ottenere il rilascio di copia del Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (FASAS) occorre che il paziente o altra persona di fiducia da lui formalmente delegata, presenti domanda scritta all'ufficio amministrativo.
L'ufficio darà le dovute informazioni sulle modalità per presentare la richiesta, sui tempi di consegna e sulla quota da corrispondere per il rilascio. **La documentazione sarà rilasciata entro i termini previsti dalla normativa vigente dalla data di ricezione della richiesta scritta. A seguito di decesso del paziente e in assenza di deleghe formali da lui sottoscritte in precedenza, la proceduta di rilascio verrà adeguatamente illustrate dagli operatori preposti.**

I costi per la produzione della documentazione clinica sono i seguenti:

Documentazione cartella clinica	Euro	30.00

Anche per il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero, certificati o relazioni mediche la richiesta va presentata in forma scritta all'ufficio amministrativo.

Indicazioni per una buona convivenza in Hospice

L'Hospice è un luogo di cura e un luogo di vita che richiede particolari attenzioni. Anche e soprattutto nelle fasi più avanzate della malattia, o in prossimità della fine della vita, persone e famiglie hanno bisogno di serenità e di poter fruire di un ambiente attento e rispettoso, oltre che di una costante efficienza operativa. E' quindi indispensabile il rispetto di alcune elementari norme di comportamento da parte di tutti gli utenti della struttura.
È diritto di ogni paziente ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, compresi i pazienti medesimi, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi scrupolosamente ad alcune semplici indicazioni.

- I pazienti, i parenti, i visitatori sono invitati **a non creare situazioni di disturbo e disagio verso gli altri ospiti e a favorire il lavoro di cura di tutti gli operatori, soprattutto nelle situazioni più critiche**
- I pazienti, i parenti, i visitatori che utilizzano gli spazi ed i servizi comuni sono invitati a contribuire a mantenerne la pulizia e il decoro
- **Non è consentita la conservazione negli armadietti in dotazione di alimenti non confezionati o deteriorabili. In ugual modo non possono essere conservati medicinali che non siano stati autorizzati dal medico responsabile e che non rientrino nella terapia prescritta e condivisa**
- In struttura vige il divieto di introdurre oggetti potenzialmente pericolosi (armi, oggetti contundenti) o di assumere iniziative che possano risultare a rischio della propria o della altrui incolumità. Nelle camere di degenza il divieto è esteso a qualunque prodotto sia in grado di generare fiamme libere, inclusi eventuali accendini.
- L'utilizzo di **prodotti personali** (detergenti per pulizie, bombolette spray, deodoranti) è consentito previo benestare dei responsabili della struttura; gli eventuali prodotti autorizzati devono essere conservati nella loro confezione originale.
- Negli armadietti in dotazione non possono essere conservati prodotti infiammabili. In ugual modo è fatto divieto di fumo e di utilizzo di fiamme libere all'interno di tutti i locali della struttura .

Vivere in Hospice: caratteristiche dell'assistenza

La Cartella Clinica

Per ogni paziente viene attivata la Cartella Clinica coerente con le indicazioni normative nazionali e regionali. La Cartella Clinica raccoglie tutte le informazioni rilevanti per la cura e presa in carico della persona e contiene tutti gli interventi effettuati nel corso del ricovero. La C.C. è un atto pubblico, tutelato dalle norme vigenti rispetto al diritto alla riservatezza e alle modalità di conservazione nel tempo.

Assistenza medica, infermieristica e di base

L'Equipe operativa dell'Hospice è composta da medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali e operatori socio-sanitari (OSS). E' inoltre garantito il supporto di fisioterapisti, volontari e assistenti spirituali. L'èquipe è integrata dai volontari.
In coerenza con la rete territoriale per l'assistenza ai malati oncologici e per le Cure Palliative l'Hospice garantisce assistenza continuativa 24 ore su 24, per 365 giorni
L'organizzazione del lavoro prevede riunioni di équipe settimanali e riunioni periodiche di tipo organizzativo, per la valutazione ed il monitoraggio degli atti clinico-sanitari e delle prassi organizzativo- gestionali.
L'équipe opera in modo integrato, definendo per ogni persona un Progetto Individuale e un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), in accordo con la pianificazione anticipata delle cure condivisa con degenti e familiari. L'assistenza infermieristica e degli OSS viene garantita nell'arco delle 24 ore e ogni giorno dell'anno, orari durante i quali sono sempre presenti infermieri e OSS.
Ad ogni degente è assegnato un Care-manager, con funzione di coordinamento di natura gestionale – organizzativa sulle attività assistenziali, un Case Manager con funzione di coordinamento del percorso individuale del malato e del suo familiare, e di referente della continuità del percorso stesso e un Referente Clinico, medico palliativista di riferimento per il malato da lui assistito, responsabile del programma diagnostico terapeutico del paziente e punto di riferimento del malato e del suo nucleo familiare. I nominativi di queste tre figure sono registrati nella cartella clinica e comunicati ai degenti e familiari.

Assistenza Sanitaria, Farmaci, Presidi e Ausili

Durante il ricovero in Hospice ogni persona riceve:

Farmaci e stupefacenti: dalla Farmacia Territoriale della ASL competente secondo le necessità del singolo paziente, inseriti nel Prontuario Farmaceutico Regionale, nonché nell'elenco dei farmaci del Servizio Farmaceutico Territoriale;
Presidi medico chirurgici: secondo le necessità del paziente, inseriti nel prontuario regionale e nell'elenco presidi del servizio farmaceutico territoriale. Tra questi in particolare: pompe elastomeriche, cateteri peridurali e spinali, cateteri venosi centrali, sonde gastrostomiche placche per stomie e relative buste e presidi per il trattamento delle piaghe da decubito;
Prestazioni sanitarie: prestazioni di diagnostica di laboratorio e di radiologia, visite, consulenze e prestazioni specialistiche ambulatoriali, presso le strutture aziendali, oppure facendo ricorso a prestazioni extramoenia erogate dagli specialisti ambulatoriali interni.
L'attivazione di quest'ultimo comporta una richiesta preventiva al Direttore di Distretto in cui insiste la Struttura Sanitaria.

La fornitura delle risorse sopra indicate è assicurata secondo protocolli operativi definiti tra la Farmacia aziendale e la Direzione dell'Hospice.
La fornitura di sangue ed emoderivati viene garantita dal Servizio di Immunoematologia e Trasfusione (SIMT) dello Stabilimento Ospedaliero "SS. Annunziata" di Taranto.
Si concorda che per gli utenti non residenti nella ASL TA, le prescrizioni devono essere predisposte su carta intestata dell'Hospice e dovranno contenere il Codice Fiscale del paziente.

La giornata tipo

Di seguito è rappresentata la scansione di una "giornata tipo" in Hospice. L'articolazione del tempo e delle attività non può essere rigida, ma viene adattata alle esigenze specifiche e ai desideri di ogni persona.

Fascia Oraria	Attività
07:00 - 09:30	sveglia, igiene personale e colazione, somministrazione terapie
09:30 - 11:45	assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione, relazionali
11:45 - 13:00	pranzo, tempo libero
13:00 - 15:00	riposo pomeridiano, merenda
15:00 - 18:00	assistenza di base, attività sanitarie, relazionali
18:00 - 19:30	cena, tempo libero
19:30	preparazione al riposo notturno

Nell'arco della giornata, si svolgono le attività assistenziali e sanitarie prescritte dai Medici di reparto e governate dal Coordinatore infermieristico, con l'ausilio degli infermieri e degli OSS che a lui rispondono.

Cura della persona

Gli ospiti sono tenuti a disporre di un corredo di biancheria personale e di abiti adatti alle diverse stagioni e secondo le personali necessità. Gli operatori sono a disposizione per aiutare ogni paziente a prendersi cura della propria persona, in modo proporzionato alle loro capacità e desideri e alla gravità della situazione di malattia. Nelle fasi più critiche gli operatori sono addestrati a garantire il sostegno totale alle esigenze quotidiane, con il rispetto e la delicatezza necessari.
La struttura garantisce i prodotti di base necessari per l'igiene. Per la cura della persona la famiglia fornisce l'utilizzo dei prodotti idonei.

Consulenza psicologica

Presso la struttura dell'Hospice è attivo il Servizio di Psicologia che opera in sinergia con l'équipe di reparto. E' anche a disposizione dei familiari, che possono accedere ai colloqui per trovare il sostegno necessario per affrontare il disagio procurato dalla malattia del congiunto. Obiettivo prioritario del servizio è quello di accompagnare persone e famiglie a sostenere consapevolmente le incertezze e difficoltà che caratterizzano le fasi finali della vita.

Il Polo Volontari

Nell'Hospice possono operare associazioni di volontariato.

I volontari sono identificabili attraverso un cartellino di riconoscimento. Le funzioni principali dei volontari sono rivolte al favorire la qualità di vita, l'arricchimento del tempo grazie al supporto di specifiche attività.

Assistenza religiosa e spirituale

Al piano terra è collocata la Cappella dove ogni Sabato viene celebrata la Santa Messa di rito cattolico alle ore 16.30.
Tutti i giorni alle ore 16,00 viene recitato il Rosario.
Ogni paziente puo' ricevere l'assistenza religiosa personale rivolgendosi al Sacerdote che collabora con la nostra struttura.
I fedeli di altre confessioni religiose possono chiedere la presenza di un loro ministro di culto facendo riferimento al coordinatore Infermieristico.

Servizi Alberghieri e comfort

L'edificio

L'edificio dell'hospice San Bartolomeo è situata in nella campagna del Comune di Martina Franca in una zona panoramica in prossimità del "Bosco Orimini" .
La struttura è composta da due edifici da due piani ciascuno uniti da un corridoio.
Al piano terra troviamo la reception, gli uffici amministrativo e URP. Quindi:

- stanza di preparazione e manipolazione dei farmaci
- stanza per la terapia antalgica
- stanza per preparazioni nutrizionali
- spogliatoi del personale con servizi igienici
- spogliatoi e locali di lavoro per il personale volontario
- locale per riunioni d'equipe
- locali di stoccaggio e supporto per cucina e lavanderia
- stanza comune di confort per congiunti con accanto spazio per distributore automatico di bevande.
- due sale mortuarie con una comune sala per dolenti, due bagni e la sala di preparazione della salma
- Cappella
- locali di stoccaggio e supporto per cucina e lavanderia

Al primo piano le stanze suddivise in **Ala A e B** comprendono 14 stanze dove ogni stanza è singola e di dimensioni tali da permettere la permanenza notturna di un accompagnatore, un tavolo o scrivania, i servizi medici. Nella camera arredata è assicurato lo spazio per l'intervento dei sanitari.
Sono presenti altri locali di seguito elencati:

- un'area di cucina/tisaneria con libero accesso al paziente
- deposito biancheria pulita

- deposito attrezzature, carrozzine e materiale di consumo
- servizi igienici per il personale
- locale di postazione per il personale di assistenza
- ambulatorio medicheria
- deposito sporco dotato di vuotatoio e lavapadelle
- soggiorno polivalente destinato a diverse attività (ristorazione, lettura, conversazione, ecc)

Al secondo piano abbiamo n. 10 stanze ed altri locali di seguito elencati:

- Ambulatorio Medico
- un'area di cucina/tisaneria con libero accesso al paziente
- deposito biancheria pulita
- deposito attrezzature, carrozzine e materiale di consumo
- servizi igienici per il personale
- locale di postazione per il personale di assistenza
- ambulatorio medicheria
- deposito sporco dotato di vuotatoio e lavapadelle
- soggiorno polivalente destinato a diverse attività (ristorazione, lettura, conversazione, ecc)

Comfort in Hospice

Ogni stanza di degenza conta 1 letto per il degente con la possibilità di un secondo letto (o divano/poltrona letto) per la permanenza di un familiare , aria condizionata ,bagno completo con doccia , oltre a tutti gli arredi necessari per rendere più confortevole il soggiorno .

Ogni paziente ha a sua disposizione 1 letto a due o tre snodi, un comodino , un armadietto una sedia ed un tavolo. La stanza è attrezzata con telefono e Televisore.

Le camere e gli ambienti comuni sono soggette tutte le mattine a pulizia tra le ore 8 e le I I e una ripulita dopo il pranzo e la cena.

Le stanze di degenza vengono sottoposte a sanificazione spinta e disinfezione più volte all'anno e ogni qualvolta ce ne sia la necessità.

A richiesta l'utente potrà utilizzare direttamente i telefoni delle stanze di degenza preventivamente attivati all'uso facendosi carico del costo del servizio (cauzione telefono euro 26,00 ; scatti telefonici euro O, 10 al minuto; servizio ricezione chiamate 7,00 euro per ricovero)

E' possibile richiedere una stampa delle chiamate effettuate.

E' possibile richiedere l'attivazione del televisore dotato di telecomando.

E' vietato gettare dalla finestra o collocare sui davanzali qualsiasi oggetto ; l'inosservanza di questa norma , oltre a comportare gravi rischi a terzi, è perseguibile civilmente e penalmente.

Durante la permanenza nella struttura , i degenti sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile, collaborando con gli operatori , rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri degenti, avendo cura di non danneggiare ambienti attrezzature a arredi.

Servizio di Ristorazione

Il Servizio di Ristorazione è affidato ad un fornitore di comprovata esperienza nel confezionamento e distribuzione di pasti per strutture sanitarie e socio-assistenziali. Il menù, al fine di consentire l'impiego di prodotti stagionali, è proposto nelle versioni estiva e invernale. La qualità degli elementi nutrizionali e del gradimento in termini di appetibilità è il risultato di un lavoro di sintesi fra gli esperti dell'azienda fornitrice, i medici ed i nutrizionisti dell'Hospice.
Il processo di ristorazione è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa. Il menù può essere personalizzato nel rispetto di particolari problemi clinici, dietetici, di masticazione, di deglutizione.
La verifica del gradimento da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione di un'indagine di customer satisfaction i cui esiti vengono analizzati almeno annualmente. Sono sempre disponibili i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

Lavanderia

Il lavaggio degli indumenti personali è a carico della famiglia.

La struttura fornisce a richiesta dei familiari il Servizio di Lavanderia e stireria degli indumenti personali.

Oggetti e beni personali

L'Ospite è direttamente responsabile della custodia del denaro e degli oggetti di sua proprietà. L'Hospice declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. Si suggerisce di non lasciare nelle camere denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore.
Per ragioni di buona convivenza e di sicurezza non è consentito ai pazienti di portare mobilio o apparecchiature di proprietà all'interno delle camere.
Le protesi odontoiatriche, acustiche, oculistiche rappresentano ausili personalizzati e sono di proprietà della persona. L'Hospice risponde di smarrimenti o danni solo quando sia dimostrabile l'oggettiva responsabilità del personale addetto all'assistenza.

REV. 02
DEL 19/01/2026

Informazioni utili

Orari di visita

I parenti possono accedere all'Hospice dal lunedì alla venerdì, dalle ore 12.00 alle 17.00. Sabato e prefestivi dalle ore 11.30 alle 14.00 Domenica e festivi l'accesso in Hospice non è consentito a visitatori e caregiver. Dalle ore 20.00 alle 08.00 è consentito il pernottamento ad un solo componente della famiglia, previa comunicazione e accordo con il Responsabile Medico o Coordinatore Infermieristico o con il personale di reparto. Gli orari potranno essere modificati in relazione ad organizzazione interna o fattori esterni (pandemie, etc.)

I bambini di età inferiore ai 12 anni dovranno essere accompagnati da un adulto, che ne è responsabile.

Trasferimenti e uscite

Per le caratteristiche specifiche dell'Hospice sono rari i trasferimenti presso altre Unità d'Offerta della rete dei servizi sanitari e socio-sanitari. Questi, sono comunque possibili, con riferimento ai casi seguenti:

- rientro a domicilio;
- stabilizzazione della sintomatologia o del quadro clinico-funzionale, tale da determinare una rivalutazione migliorativa della situazione prognostica e la valutazione di appropriatezza nel ricorso ad altra Unità d'Offerta;
- comparsa intercorrente di nuovi aspetti clinici per i quali può essere ritenuto appropriato e proporzionato l'invio a servizi sanitari ospedalieri;
- decisione autonoma del paziente/famiglia/rappresentante legale di chiedere la dimissione volontaria dall'Hospice per il passaggio ad un altro Hospice.

In tali circostanze, il medico del reparto e il case-manager condividono con la famiglia i cambiamenti clinici, sociali e prognostici che possono giustificare il trasferimento, oppure ricevono la richiesta di trasferimento direttamente dal paziente o dalla famiglia. In entrambi i casi tengono traccia della condivisione e delle decisioni assunte nella Cartella Clinica e forniscono tutte le informazioni richieste.
I Case manager si faranno parte attiva per progettare l'eventuale dimissione in continuità di cura e per la predisposizione, da parte del medico di reparto, di tutte le prescrizioni ed indicazioni necessarie.

Il servizio di trasporto in Ambulanza al momento dell'accettazione o dell'eventuale dimissione volontaria è a carico dell'ospite.
Gli ospiti sotto la loro esclusiva responsabilità e/o dei parenti, dell'amministratore di sostegno o del garante, possono, in assenza di controindicazioni di natura medica, chiedere di allontanarsi temporaneamente dall'Istituto. E' necessario, in tal caso, darne comunicazione al Coordinatore Infermieristico e firmare il modulo predisposto.

L'uscita del reparto è subordinata a una preventiva autorizzazione medica.

Divieto di fumo

In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n. 3, nelle camere e in tutti i locali dell'Istituto vige il Divieto di Fumo.
Il divieto è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura.

Assistenti Famigliari (Badanti)

La presenza di personale di assistenza direttamente retribuiti dalle persone o dalle famiglie (badanti, assistenti familiari) dovrà essere preventivamente comunicata alla Direzione Sanitaria che darà l'opportuna autorizzazione.
Si tratta di personale non dipendente dall'Ente ma che opera su persone assegnate alla sua responsabilità. Questi operatori potranno operare solo per compiti che non interferiscano con le normali attività dell'Hospice e non potranno svolgere compiti o mansioni che vadano oltre la semplice azione di compagnia e accompagnamento. Questo, indipendentemente dal possesso di titoli professionali anche abilitanti a funzioni assistenziali o sanitarie. Le attività che potranno svolgere e le modalità con le quali saranno garantite dovranno essere preventivamente autorizzate dal Coordinatore infermieristico di reparto. Qualora fossero riscontrati comportamenti impropri, la Direzione potrà richiedere l'allontanamento della persona o negare l'autorizzazione all'accesso.

Come raggiungere la struttura

Per chi arriva da Bari: proseguire per la S.S.16 per Brindisi, prendere l'uscita per Fasano, seguire per Locorotondo, Martina Franca e prendere la Via Taranto; L'Hospice si trova sulla sinistra della Super Strada per Taranto.
Per chi arriva da Taranto: proseguire per la Super Strada per Martina Franca e prima di arrivare in città troverà la struttura sulla destra, nel tratto denominato "Bosco Orimini" .
In treno: La stazione ferroviaria più vicina è quella di Martina Franca. Dalla stazione partono gli autobus verso Taranto, cosi come da Taranto, in piazza Castello, partono gli autobus per Martina Franca. La fermata è sulla Super Strada in corrispondenza dell'Hospice.

IMMAGINE DELLA MAPPA

REV. 02
DEL 19/01/2026



Tutela e partecipazione

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nell'erogazione di servizi e prestazioni l'Ente si impegna a rispettare i principi fondamentali di ogni Carta dei Servizi di struttura sanitaria:

- EGUAGLIANZA
  intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti.
- IMPARZIALITÀ
  in quanto il comportamento dell'Ente nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia.
- CONTINUITÀ
  ovvero regolarità nell'erogazione del servizio pubblico.
- DIRITTO DI SCELTA
  secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.
- PARTECIPAZIONE
  quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA
  circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

Privacy, consenso informato

Ogni persona avrà sempre pieno accesso alle informazioni che la riguardano. In caso di accertata incapacità, l'informazione potrà essere fornita al rappresentante legale e alle persone da lui autorizzate. Qualora si rendesse necessario attivare pratiche terapeutiche particolari ed invasive, viene richiesto dal Medico Responsabile al paziente, al familiare di riferimento o al Rappresentante legale già nominato di sottoscrivere uno specifico consenso informato. Per tutte le decisioni ordinarie di cura vale invece il Consenso alle cure firmato nella fase iniziale del ricovero.

La struttura assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri ospiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento (UE) 2016/679. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari possano venire a conoscenza e che resta registrato nella C.C.. A seguito di eventuale decesso dell'ospite, tutta la documentazione clinica sarà definitivamente coperta dal segreto professionale e dal segreto d'ufficio ai sensi degli articoli 622 e 326 del codice penale, in assenza di indicazioni diverse ricevute dalla stessa persona mentre era ancora in vita. La consegna di copie conformi sarà da questo momento possibile solo agli eredi legittimi, ma nei limiti previsti dall'attuale normativa europea con le modalità di cui verrà data informazione dagli uffici amministrativi e dall'ufficio Pubbliche Relazioni (URP).

Entro i confini dell'Hospice è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. Si configura, inoltre, come grave violazione del codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte. Tali disposizioni hanno particolare valore a tutela di persone sofferenti o incapaci e saranno perseguite in sede civile e penale dall'Ente e perseguibili, a personale discrezione, dalle persone o dai loro rappresentanti legali che vedano lesi i diritti previsti dalla normativa vigente.

<u>Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>

Nell'Hospice San Bartolomeo è attivo **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** ubicato nei pressi della Rececption.
L'URP è il punto di riferimento a disposizione degli ospiti e dei parenti per portare all'attenzione della Direzione eventuali segnalazioni di disservizi che non trovino adeguata risposta dagli operatori, per avanzare suggerimenti o per gli encomi.
Ai reclami presentati in forma scritta e che contemplano il ricorso ad istruttoria sarà fornito riscontro di norma entro 30 giorni e comunque in coerenza con le indicazioni della normativa vigente.
I riferimenti dell'ufficio (orari, modalità di accesso, opportunità di contatto) sono affissi nelle bacheche di tutte le sale comuni e zone di passaggio, disponibili presso il Coordinatore Infermieristico, pubblicati sul portale dell'Hospice.
L'URP è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00/13:00 e dalle 14:00 alle 15:30; recapiti:
Tel./Fax 080.4490715
E-mail Amministrazione: info@hospicesanbartolomeo.it

Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato l'indice di soddisfazione del servizio offerto presso l'Hospice; i risultati dell'indagine sono per la nostra struttura strumenti di miglioramento della qualità delle prestazioni erogate.

Il Modulo per la rilevazione del gradimento dei Servizi in Hospice è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato.

Comunicazione con gli utenti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi, nelle modalità di erogazione, nelle rette ove previste, viene comunicata agli utenti, a seconda delle circostanze, attraverso le diverse modalità disponibili: dall'affissione nelle bacheche comuni, alle revisioni di documenti istituzionali (Carta dei Servizi), alle comunicazioni in forma scritta, alle pubblicazioni sul Portale dell'Hospice:

https://www.hospicesanbartolomeo.it

Diritti del Malato

L'Hospice pone al centro della propria attività sanitaria il paziente, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona, anche attraverso un'informazione semplice ed esaustiva sui suoi diritti. Una sintesi efficace e riconosciuta a livello mondiale di tali diritti è contenuta nella **Carta Europea dei Diritti del Malato (2002)** che recepisce molte indicazioni fornite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e del Consiglio d'Europa. Le indicazioni della Carta sono declinate e rese operative in coerenza con le disposizioni normative vigenti in ogni Paese. Di seguito, le principali voci:

Diritto a misure preventive
Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Diritto all'accesso
Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Diritto all'informazione
Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

Diritto al consenso
Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità
Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Diritto alla sicurezza
Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle pratiche scorrette e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto alla innovazione
Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari
Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato
Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

Diritto al reclamo
Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

ALLEGATI:

QUESTIONARIO GRADIMENTO OSPITI

MODULO RECLAMI