

Sede legale - Presidenza: 20121 MILANO
piazzale R. Morandi, 6 (tel. 02 40308.900)

Direzione Generale: 20162 MILANO
via C. Girola, 30 (tel. 02 40308.703)

Consiglio di Amministrazione:
Angelo Bazzari (*presidente*), Giovanni Cucchiani (*vicepresidente*),
Vincenzo Barbante, Marco Campari, Giampio Bracchi,
Gian Paolo Barbetta, Roberto Gatti

Collegio dei Revisori:
Felice Martinelli (*presidente*)
Raffaele Valletta, Emilio Cocchi

Direttore Generale: Gianbattista Martinelli

HOSPICE S. MARIA DELLE GRAZIE

Monza

Via Montecassino, 8

Tel. 039 23.59.91

Fax 039 23.59.94.00

E-mail: info.monza@dongnocchi.it

www.dongnocchi.it





HOSPICE
S. MARIA DELLE GRAZIE
Monza

CARTA DEI SERVIZI



Indice

“Amis, ve raccomandandi la mia baracca...” pag. 3

L'Hospice “S. Maria delle Grazie”

- Accanto alla vita, sempre! pag. 4
- Il Centro oggi pag. 6
- L'attività di degenza pag. 8
- Informazioni utili pag. 14
- Le Relazioni pag. 17
- Servizio di Cure Palliative Domiciliari (C.P.D.) pag. 18
- Standard di qualità pag. 20
- Diritti e doveri degli assistiti pag. 21

I Centri della Fondazione Don Gnocchi pag. 22

La Carta dei Servizi dell' Hospice “S. Maria delle Grazie” è periodicamente revisionata per il costante adeguamento degli standard di qualità.

La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all'indirizzo www.dongnocchi.it/centri/documenti/cartamonza.pdf

Edizione marzo 2012.

“Amis, ve raccomandandi la mia baracca...”

Don Carlo Gnocchi

“Amis, ve raccomandandi la mia baracca...”: sono queste le ultime parole di don Carlo Gnocchi (1902- 1956), ispiratore e artefice della Fondazione che oggi porta il suo nome, beatificato a Milano il 25 ottobre 2009. Esse rimandano alla dimensione calorosa della casa, alla suggestione di relazioni umane vive, all'appartenenza ad una famiglia allargata. È da qui che trae origine la forma vera e il volto autentico della riabilitazione, principale campo di impegno della Fondazione in oltre mezzo secolo di vita.

La riscoperta e la valorizzazione quotidiana del messaggio di don Carlo - nella linea della sua riflessione antropologica e teologica, oltre che medico-riabilitativa - sono ancora oggi fonte e ragione dell'agire della Fondazione Don Gnocchi. La fedeltà al suo mandato trova conferma nel prodigioso espandersi della sua Opera in oltre mezzo secolo di attività e nella capacità della stessa di adattarsi efficacemente ai tempi e ai bisogni degli uomini.

Hospice “S. Maria delle Grazie”



Fedele all'unità ispirativa, nella pluralità dei suoi Centri, essa svolge attività di cura, riabilitazione, assistenza, ricerca scientifica e formazione a favore di tutte quelle persone che sono colpite da eventi patologici lesivi e invalidanti, congeniti o acquisiti, operando affinché le sue strutture diventino sempre più luogo di prossimità fraterna e di appassionata cura dell'integrità della persona, realizzando il più alto grado di risposta medico-scientifica e tecnica ai bisogni della persona malata, disabile e anziana.

Oggi la Fondazione Don Gnocchi svolge le proprie attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale ed opera in 28 Centri e in una quarantina di ambulatori, raggruppati in 8 Poli territoriali diffusi in nove regioni, con oltre 5.400 operatori tra personale dipendente e collaboratori professionali. Dispone complessivamente di 3.648 posti letto di degenza piena e day hospital, con circa diecimila persone curate o assistite in media ogni giorno. Da alcuni anni, ha esteso il proprio campo di intervento oltre i confini nazionali, realizzando progetti nei Paesi in via di sviluppo.

L'erogazione di prestazioni sanitarie non esaurisce però la “mission” della Fondazione, che si sente chiamata - a partire dalle intuizioni profetiche del suo fondatore - alla promozione di una nuova cultura di attenzione ai bisogni dell'uomo, divenendo così modello di una particolare risposta alla sofferenza. Né mancherà il suo costante e rigoroso impegno nell'orizzonte della promozione e tutela dei diritti di cittadinanza - tra cui si annovera il diritto alla salute e dunque alla riabilitazione e all'assistenza - affinché questa “Carta dei Servizi” sia sempre più specchio e riflesso del suo operare quotidiano.

Monsignor Angelo Bazzari

Presidente Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus

L'Hospice "S. Maria delle Grazie"

Accanto alla vita, sempre!

Gentile signora, egregio signore,

prosecuzione di quell'atteggiamento di prossimità verso i più sofferenti e bisognosi, che ha sempre contraddistinto l'Opera del beato don Gnocchi nel suo operare, l'Hospice per pazienti affetti da malattie oncologiche in fase avanzata e terminale rappresenta una delle ultime frontiere della Fondazione. Il lascito di don Carlo è vincolante come un giuramento: accanto alla vita, sempre!

L'Hospice "S. Maria delle Grazie" di Monza si impegna a mettere al centro del proprio progetto sanitario-assistenziale l'ammalato e la sua famiglia nel momento più delicato della malattia, coinvolgendo la professionalità e la dedizione di tutti gli operatori (medici, infermieri, psicologo, fisioterapista, assistente spirituale, volontari...) destinatari di una costante attività formativa, per uno sviluppo professionale orientato agli aspetti motivazionali, di ruolo e tecnico-professionali al fine di garantire un'assistenza di qualità.

La sofferenza, il morire, il diritto alla cura rappresentano una problematica presente nella realtà quotidiana di chi opera in Fondazione e la nostra missione è quella di promuovere e realizzare una "nuova cultura" di attenzione ai bisogni dell'uomo per farci carico del sofferente nella sua dimensione globale di persona.

Oggi non abbiamo quasi il tempo per morire e la morte disturba la nostra attività. Dietro l'esperienza dell'Hospice c'è tutta la pedagogia di don Gnocchi: *«Il dolore degli innocenti è necessario perché si manifestino le opere di Dio e quelle degli uomini: l'amoroso travaglio della scienza, le opere multiformi dell'umana solidarietà e i prodigi della carità soprannaturale».*

Nella casa che per molti è stata l'ultima dimora terrena, tanti hanno ritrovato il sorriso. *«Anche se la malattia peggiorava - hanno scritto i familiari di una paziente - sentivamo che l'ambiente circostante ci era amico. Ogni incontro con il personale e con gli stessi medici, anche se di alto livello professionale, era occasione di serenità. Dopo esserci scontrati con la malattia, trovarci in un ambiente così è stata per noi una grande fortuna. Questo luogo ha trasformato la nostra sofferenza in un sereno tragitto...».*

Nel paradosso che l'assistenza ai malati terminali mette in evidenza, tra l'incontrarsi del massimo della solidarietà possibile e della massima fragilità dell'uomo, c'è tutta la sfida sulla nostra "capacità di vita". Queste persone, nel cantiere del sempre curabile anche se inguaribile, hanno diritto a interventi sanitari di base, a interventi riabilitativi mirati e al monitoraggio dei segni clinici di eventuale ripresa.

E non solo: queste frontiere del bisogno hanno a che fare con la fine, ma anche con il desiderio dell'uomo che la morte non sia l'ultima e definitiva parola. Sapere insomma che un'altra vita ci attende, offre a questi nostri nuovi impegni, oltre alla testimonianza di una fraterna solidarietà, un'ulteriore caratterizzazione e al nostro morire ben altro significato.

Questa Carta dei Servizi rappresenta la volontà di stringere un vero e proprio patto con i destinatari delle nostre attività e con le famiglie, nell'auspicio di offrire un servizio sempre all'altezza delle aspettative e dei bisogni emergenti.

Tiberio Boldrini
Direttore

«Anch'io ho sempre cercato le vestigia di Cristo sulla terra, con avida, insistente speranza. E mi era parso veder balenare il suo sguardo negli occhi casti e ridenti dei bimbi - lembi di cielo mattutino e ventoso di primavera - trasparire opaco, come dietro un velo di alabastro, nel pallido e stanco sorriso dei vecchi, illuminato già dalla pace di remote e dolci regioni. Avevo cercato di cogliere l'accento della sua voce nel discorso dolente e uguale dei poveri e degli afflitti e mi era sembrato più volte che la sua ombra leggera mi avesse sfiorato nel crepuscolo fatale dei morenti».

Don Carlo Gnocchi
"Cristo con gli alpini"

Il Centro oggi

Inaugurato nel dicembre 1999 alla presenza dell'allora Arcivescovo di Milano, Cardinale Carlo Maria Martini e del Presidente della Regione Lombardia, Roberto Formigoni, l'Hospice ha avviato la propria attività operativa nel maggio 2000 e si avvale complessivamente di 20 posti letto, destinati ad accogliere persone affette da malattie in fase avanzata. L'équipe operativa é composta da medici, infermieri, operatori, psicologo, fisioterapista, assistente sociale e assistente spirituale. All'attività di assistenza concorrono anche volontari, opportunamente preparati e costantemente aggiornati.

L'A.S.L. di Monza ha dato pieno sostegno all'iniziativa, dapprima con una convenzione e, successivamente, con un atto di accreditamento.

Hospice "S. Maria delle Grazie"

Via Montecassino, 8
20900 Monza (MB)
www.dongnocchi.it
Centralino tel.039/23.59.91
fax 039/23.59.94.00
e-mail: info.monza@dongnocchi.it

Cure Domiciliari

tel. 039/23.04.450
fax 039/32.23.86
e-mail: cpd.monza@dongnocchi.it

Struttura organizzativa

Direttore

Dr. Tiberio Boldrini

Medico responsabile sanitario della degenza
e dell'Assistenza Domiciliare

Dr. Carlo Cacioppo

Segreteria Amministrativa

Graziella Costa - Angelo Gaviraghi

L'Hospice "S. Maria delle Grazie" costituisce una risposta ai bisogni socio-sanitari delle persone nella fase finale della loro esistenza attraverso:

- una struttura residenziale accreditata per malati gravi e terminali residenti nella Regione Lombardia, con 20 camere singole e con un'adeguata dotazione di personale socio-sanitario, integrata dall'opera di un cospicuo numero di volontari;
- un servizio di Cure Palliative Domiciliari (C.P.D.), rivolto agli abitanti del Distretto di Monza, attraverso l'accreditamento con l'A.S.L. di Monza e Brianza e del Distretto di Cinisello Balsamo attraverso l'accreditamento con l'ASL di Milano.



L'inaugurazione dell'Hospice, nel dicembre del 1999, alla presenza dell'allora Arcivescovo di Milano, cardinale Carlo Maria Martini, e del presidente della Regione Lombardia, Roberto Formigoni.

L'attività di degenza

Informazioni generali

La struttura è disposta complessivamente su quattro livelli ed è dotata esternamente di un ampio parcheggio e di un piccolo parco usufruibile dagli ospiti.

Ciascuna stanza, dotata di bagno attrezzato e di un balcone con vista sul parco, dispone di un letto di tipo ospedaliero, di un letto per l'eventuale pernottamento di un familiare e di un guardaroba. Essa è inoltre attrezzata di linea telefonica da e verso l'esterno, di televisore e, su richiesta, di radio con lettore cd.

La tipologia dell'arredamento e la possibilità di personalizzare la camera hanno lo scopo di evocare un clima familiare, pur mantenendo adeguati standard di funzionalità e di sicurezza.

È consentita la presenza di un familiare nell'arco delle 24 ore, con la possibilità di consumare i pasti nella struttura, senza onere alcuno. Compatibilmente con le condizioni del degente, è possibile prendere parte a momenti di animazione e di socializzazione con i volontari che supportano tali servizi.

L'accesso ai servizi dell'Hospice

Centralino - Accoglienza

Il servizio è attivo dal lunedì alla domenica, dalle ore 8.30 alle 18, al numero di telefono 039/23.59.91.

Segreteria

La segreteria è operativa dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 12 e dalle ore 14 alle 16.30, al numero di telefono 039/23.59.92.31.

La segreteria è a disposizione per:

- informazioni generali;
- accettazione;
- rilascio di attestati, certificati e documenti sanitari;
- gestione del debito informativo verso l'A.S.L. e verso tutti gli altri Enti;
- supporto amministrativo a tutte le attività della struttura;
- pratiche per contributi, donazioni, lasciti.

Modalità per il ricovero dell'ospite

La segnalazione dei nuovi ospiti, da inserire in lista d'attesa, può essere fatta:

- dai familiari (che verranno invitati per un colloquio informativo e per poi visitare la struttura);
- dal medico di medicina generale, dai medici ospedalieri e poi dai servizi sociali.

L'operatore provvede immediatamente alla compilazione della "scheda di segnalazione" e consegna ai familiari l'elenco dei documenti richiesti.

Elenco dei documenti necessari per il ricovero

- richiesta di "ricovero in Hospice" da parte di un familiare;
- richiesta di "ricovero in Hospice" del medico di medicina generale su ricettario regionale;
- documentazione clinica aggiornata;
- fotocopia carta d'identità;
- fotocopia Carta Regionale dei Servizi/Tessera Sanitaria;
- fotocopia eventuale esenzione ticket.

Al momento dell'ingresso, un familiare si recherà presso la segreteria per le pratiche di ricovero.

Accettazione ospiti

Il ricovero dell'ospite, con la documentazione sanitaria richiesta, è concordato con il responsabile medico. L'accettazione avviene, per motivi organizzativi ed assistenziali, dal lunedì alla domenica, dalle ore 9.30 alle 11. All'atto del ricovero il medico accettante incontra il paziente e lo sottopone alla prima visita, provvedendo alla compilazione della parte specificatamente riservata del fascicolo socio-sanitario individuale, comprendente anche la valutazione infermieristica, riabilitativa e psico-sociale.

Per ogni ospite, è formulato il P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) i cui obiettivi e risultati sono poi verificati periodicamente all'interno del gruppo di lavoro.



L'attività di degenza

Procedura per la segnalazione e la gestione della lista d'attesa

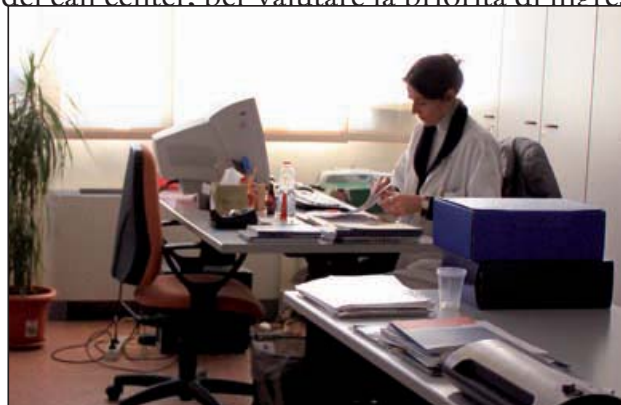
La procedura risponde, oltre all'evidente finalità di gestire in modo trasparente la lista d'attesa, anche a quella di permettere la continuità terapeutico-assistenziale con i reparti ospedalieri di dimissione e coi servizi territoriali.

La segnalazione dei nuovi pazienti è effettuata dalle strutture ospedaliere pubbliche e private accreditate del territorio di riferimento e da Enti e persone competenti dei territori vicini, in particolare della città di Milano. Al riguardo, l'unico vincolo normativo per accedere al servizio dell'Hospice è che il paziente risieda nel territorio della Regione Lombardia. Sono inseriti in lista di attesa pazienti affetti da malattia non più suscettibile di trattamento specifico in fase terminale o con la necessità di un ricovero di sollievo (temporaneo) per la famiglia.

I criteri che stabiliscono la priorità d'ingresso sono di tre ordini:

1. la data di segnalazione
2. la locazione del paziente
 - a. domicilio (valutando da quali operatori e/o servizi è seguito: medico di medicina generale, rete di cure palliative, A.D.I., servizi sociali)
 - b. istituzione (ospedale, casa di cura, R.S.A.)
3. la situazione socio-familiare
 - a. possibilità di assistenza domiciliare (con segnalazione ai vari servizi disponibili)
 - b. insufficienza o impossibilità di assistenza domiciliare (assenza o insufficiente presenza di care-givers validi o altre problematiche di tipo socio-abitativo).

La situazione di ogni singolo paziente in lista d'attesa viene costantemente tenuta sotto controllo con un sistema di monitoraggio telefonico a cadenza fissa, anche quotidiana, da parte dell'operatore del call center, per valutare la priorità di ingresso.



I servizi del Centro: guida per una migliore permanenza

L'assistenza sanitaria nell'Hospice

L'assistenza prestata è di tipo medico-infermieristico, integrata dall'apporto di altre figure (psicologo, assistente sociale, fisioterapista, sacerdote) che concorrono a costruire su misura di ogni malato un'intensa e complessa relazione di aiuto. L'assistenza è, dunque, nel contempo sanitaria e sociale, con l'obiettivo di far fronte ai molteplici bisogni dei pazienti. Giornalmente i medici visitano gli ospiti-pazienti per valutare i problemi clinici insorti ex-novo e per programmare gli interventi di attività diagnostico-terapeutica riferibili alle cure palliative. Per quanto riguarda la riabilitazione, opera nell'Hospice un fisioterapista, secondo le indicazioni e le richieste dell'équipe medica.

L'attività riabilitativa si svolge sia al letto del paziente, sia in palestra, dove è possibile partecipare ad attività di gruppo con semplici esercizi di postura o di mobilità articolari al fine di valorizzare le capacità residue del malato.

Orari delle visite

I parenti possono accedere alla struttura dal lunedì alla domenica, dalle ore 8 alle 21. Dalle ore 21 alle 7 l'accesso è riservato ad un familiare che potrà pernottare nella stanza dell'ospite.

Colloqui con i medici

Il responsabile sanitario e i medici della struttura ricevono dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.30 alle 12.30 e dalle ore 16 alle 17; il sabato e la domenica, dalle ore 11 alle 12. Anche nel rispetto delle disposizioni introdotte dal D.L. n. 196/2003, relativo alla tutela dei "Dati personali", a nessun operatore sanitario è consentito fornire telefonicamente notizie sullo stato di salute degli ospiti. Qualora vi fossero motivi gravi ed urgenti di natura sanitaria o di tutela della salute dell'ospite, sarà cura e premura del medico competente mettersi in contatto tempestivo con i familiari.

Colloqui con il Caposala

Il Caposala riceve indicativamente dal lunedì al venerdì, dalle ore 11 alle 12.

L'attività di degenza

Rapporto con il personale

Il Personale infermieristico e di assistenza (A.S.A./O.S.S.) è tenuto ad un comportamento cortese e disponibile verso i parenti degli ospiti e verso i visitatori. Lo stesso personale non può rilasciare alcuna informazione specifica sulle condizioni di salute, sulle terapie e sui trattamenti riabilitativi degli ospiti. Le informazioni riguardanti le condizioni di salute e i trattamenti terapeutici degli ospiti vanno richieste esclusivamente al personale medico. Eventuali situazioni critiche che si verificassero a carico del singolo ospite, saranno tempestivamente segnalate dal medico al familiare di riferimento. La Direzione si impegna comunque a incoraggiare, potenziare e valorizzare il rapporto di relazionalità quotidiana tra personale e ospite/familiare che deve essere, sempre e comunque, al centro dell'attenzione, del rispetto e della professionalità di qualsiasi operatore.

Il Personale del Centro è immediatamente riconoscibile dalla divisa e dal tesserino di riconoscimento che ha un colore diverso:

- medici banda rossa
- infermieri e fisioterapisti banda arancione
- O.S.S. / A.S.A. / O.T.A. banda verde
- personale amministrativo banda blu
- volontari banda gialla

I volontari, in rapporto diretto con l'ospite, sono identificabili dal tesserino e dalla divisa/camicia a righe bianco-verde.

Personale di fisioterapia

Il fisioterapista, su indicazione e in accordo con il personale medico dell'Hospice, opera il lunedì, mercoledì e venerdì, dalle ore 9 alle 12.



Supporto Psicologico

I destinatari del servizio sono i degenti, i familiari, gli operatori ed i volontari del Centro. L'attività consiste nell'intervenire sul disagio psicologico collegato alla malattia (comprensione dei vissuti esperienziali del soggetto e della sua famiglia); nel potenziare e sviluppare le risorse individuali che possono facilitare il processo terapeutico con il paziente e con il familiare attraverso l'ascolto e la comunicazione; nel promuovere il benessere individuale degli operatori mediante un intervento formativo nelle riunioni d'équipe e supportando quelle componenti relazionali, comunicative, psicologiche ed emotive che intervengono nel rapporto e nella relazione con l'ospite e il familiare. I parenti possono richiedere un supporto psicologico nella delicata fase dell'elaborazione del lutto.

Lo psicologo, presente in vari giorni della settimana in Hospice, riceve anche su appuntamento.

Supporto spirituale

Il Cappellano del Centro è presente, di norma, a giorni alterni ed è a disposizione per colloqui personali con i familiari.

L'Hospice è dotato di una Cappella, sempre aperta per tutti coloro che volessero dedicare dei momenti alla riflessione personale ed alla preghiera. La Messa della domenica e dei giorni festivi è celebrata alle ore 10 e/o 16.30. Le funzioni religiose sono aperte alla cittadinanza.

Volontari

Caratteristiche qualificanti del Centro sono i momenti di animazione e di condivisione della quotidianità dell'ospite da parte dell'équipe dei volontari, persone formate e preparate a supporto e sostegno del personale di assistenza.



Informazioni utili

Trasporti

Il trasporto degli ospiti a domicilio o in altre strutture è a carico dei familiari. Il Centro declina ogni responsabilità per quello che può accadere al di fuori del perimetro della struttura.

Biancheria ed oggetti di uso personale

Gli ospiti sono tenuti ad avere un corredo di biancheria personale idonea alla degenza ed all'eventuale fisioterapia, nonché oggetti per la cura della persona.

Deposito denaro e oggetti di valore

La Direzione consiglia vivamente di non trattenere somme di denaro o oggetti di valore nelle camere. La Direzione declina ogni responsabilità per eventuali ammanchi, furti o smarrimenti. In Segreteria amministrativa si può richiedere il servizio di custodia in cassaforte per oggetti di piccole dimensioni.

L'uscita degli ospiti dal Centro

Tutti gli spostamenti dell'ospite al di fuori della struttura, ma all'interno degli spazi comuni esterni delimitati dal muro di cinta (Santuario e parco), devono essere segnalati al personale infermieristico e subordinati all'accompagnamento da parte di un familiare o di un volontario. Gli ospiti, con sufficiente grado di autonomia psicofisica riconosciuta, possono chiedere direttamente al personale medico l'autorizzazione d'uscita dall'Hospice.

Il permesso di uscita dall'Hospice può essere richiesto anche da un parente di riferimento o persona espressamente indicata dal parente stesso, con delega scritta. L'uscita va comunicata al personale infermieristico che raccoglierà in cartella clinica il dato, con firma dell'ospite o del familiare.

Dimissione dell'ospite

In qualsiasi momento l'ospite, o i suoi familiari, possono chiedere la dimissione dal Centro. Questa potrà avvenire firmando la cartella clinica e segnalando il fatto al Medico Responsabile.

Pasti e sistemazione alberghiera

La colazione degli ospiti è servita alle ore 8.30, il pranzo è fissato per le ore 12.30, il momento del tè o del caffè alle ore 16 e la cena alle ore 19.

Il Servizio Sanitario Regionale garantisce il pasto di un familiare.

È possibile prenotare, a pagamento, il pasto anche per altri familiari, concordando con il personale infermieristico le modalità di consumazione.

Il familiare può consumare il pasto prenotato anche in orari diversi. La prenotazione del pranzo e della cena è da effettuarsi entro le ore 9.30 (pranzo) ed entro le ore 16 (cena). Per esigenze organizzative è consigliabile effettuare la prenotazione un giorno prima. I familiari che intendono usufruire del letto a loro disposizione nella stanza dell'ospite, possono utilizzare la propria biancheria da letto.

Ristoro

Esiste uno spazio dove sono ubicati dei distributori automatici per il consumo di bibite e/o di bevande calde. Ne possono usufruire tanto gli ospiti quanto i parenti ed i visitatori.

Visite

Pur garantendo la massima disponibilità a favorire l'incontro con gli ospiti, si raccomanda ai visitatori il rispetto del momento dei pasti e del riposo degli ospiti, soprattutto di quello notturno. Parenti e visitatori sono invitati a non sostare nelle camere di degenza e negli spazi riservati agli ospiti durante le attività clinico-assistenziali. Ai familiari è consentito l'affiancamento agli operatori nei compiti assistenziali, facendone richiesta al personale infermieristico del piano. Per motivi igienico-sanitari va evitato che i visitatori affollino le camere, portino generi alimentari non idonei alla personale dieta degli ospiti, usino i bagni dei degenti, siedano sui letti ed ingombrino i tavolini di servizio.

Telefono

Gli ospiti ed i parenti possono usare l'apparecchio telefonico di cui è munita ogni camera. Il servizio è a pagamento. Il telefono cellulare può essere utilizzato nel rispetto della tranquillità degli ospiti.

Servizi vari a pagamento

È possibile disporre dei seguenti servizi su prenotazione e a pagamento: parrucchiere, estetista/manicure, podologo/pedicure, consegna di giornali e riviste.

La climatizzazione

Tutti gli ambienti dell'Hospice sono climatizzati per i periodi estivi e invernali. Le condizioni fornite sono adeguate alle necessità degli ospiti e garantiscono il dovuto benessere per una dignitosa permanenza. Gli impianti e i relativi accessori sono sottoposti a manutenzione con periodicità programmata per garantire le migliori condizioni di salubrità.

Personalizzazione delle camere

La Direzione permette ed incoraggia la personalizzazione delle camere, purché siano abbellite in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza. È vietato introdurre e/o inserire apparecchiature elettriche e/o a gas, che potrebbero provocare incidenti, incendi o intossicazioni varie.

Informazioni utili

Compensi

Gli ospiti e i familiari sono invitati a rispettare la “Carta d’impegno etico” dei dipendenti della Fondazione, evitando di offrire agli stessi compensi o donazioni per le prestazioni erogate. Eventuali donazioni, come sostegno all’Hospice ‘S. Maria delle Grazie’, possono essere consegnate alla Segreteria del Centro.

Regole di comportamento

Non è consentito:

- utilizzare i locali ristoro per cucinare;
- accedere all’infermeria senza l’autorizzazione del personale;
- accedere ai locali tecnologici o di servizio del piano seminterrato;
- usare materiali ed attrezzature in dotazione al Centro se non preventivamente autorizzati dal personale;
- entrare in camere diverse da quelle del proprio familiare;
- tenere comportamenti non rispettosi dell’Hospice e dei suoi ospiti.

Comportamenti al decesso dell’ospite

Un medico dell’Hospice è incaricato di svolgere tutto ciò che occorre per le comunicazioni del decesso agli organi competenti e ai familiari. Il personale dipendente è a disposizione per consentire un primo momento di intimità e di raccoglimento ai familiari. Un infermiere informerà i parenti sulla prassi da seguire:

- la persona deceduta rimarrà nella stanza per almeno due ore;
- successivamente sarà predisposta la camera mortuaria dove la persona deceduta rimarrà sino al momento del funerale;
- gli effetti personali del defunto saranno consegnati ai parenti; in loro assenza, gli oggetti saranno inseriti in una busta sigillata, accompagnata da una distinta firmata, reperibile presso il responsabile di turno;
- la camera mortuaria sarà allestita dal personale dipendente secondo le indicazioni ricevute dal Caposala e sarà accessibile ai familiari.

Onoranze funebri

Come previsto dalle vigenti norme, il Centro è dotato di 5 camere mortuarie e di 2 celle frigorifere. Per quanto concerne le onoranze funebri, la scelta dell’impresa è di esclusiva competenza della famiglia. Nel Centro è a disposizione l’elenco delle agenzie operanti nei Comuni di Monza, di Milano e nei Comuni limitrofi.

Divieto di fumare

Si ricorda che nei vari reparti, ai piani di degenza e nelle camere, vige il divieto di fumare (art. 7 legge n. 584/1975).

Le Relazioni

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) costituisce l'anello di congiunzione tra l'utente ed il Centro, assicurando attività finalizzate a:

- fornire informazioni agli utenti su servizi e prestazioni erogate;
- ascoltare e recepire i problemi dell'ospite
- ricevere osservazioni, proposte e reclami.

L'Ufficio promuove, inoltre, iniziative mirate ad ottimizzare la qualità dei servizi, a migliorare il rapporto con gli ospiti allo scopo di tendere alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza e ad orientare della domanda. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è attivo dalle ore 9 alle 12 e dalle ore 14 alle 16. Il numero di telefono è 039/ 23.59.92.31.

Informazione

In armonia con il principio di partecipazione, l'U.R.P. ha l'obiettivo di favorire l'informazione sui servizi erogati dal Centro e sulle modalità di accesso, anche attraverso la distribuzione e la diffusione di materiale informativo e della "Carta dei Servizi". Assicura inoltre particolare attenzione alla rilevazione del gradimento dei servizi erogati, per verificare costantemente il livello qualitativo degli stessi.

Accoglienza e accompagnamento

All'informazione si accompagna l'obiettivo di garantire agli utenti l'accoglienza, per favorire una relazione che limiti i disagi e consenta di esprimere i bisogni, accompagnando personalmente gli ospiti e i loro familiari nel risolvere gli eventuali problemi riguardanti i servizi erogati.

Reclami

Il Centro garantisce, attraverso l'U.R.P., la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche con la possibilità di sporgere reclamo sui servizi erogati. L'U.R.P. deve dare risposta immediata a segnalazioni e reclami che si presentino di immediata soluzione, assicurando comunque una risposta - per altre problematiche più complesse - entro una settimana, secondo le procedure fissate dal regolamento interno. Il cittadino può presentare reclamo direttamente presso l'U.R.P., compilando un apposito modulo o contattando telefonicamente il responsabile dell'Ufficio.

Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

L'U.R.P. garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi del Centro, promuovendo la consegna di questionari o indagini campionarie i cui risultati vengono resi pubblici e costituiscono strumenti di verifica per il miglioramento della qualità dei servizi.

Scheda di segnalazione per suggerimenti

L'Hospice accoglie con favore pareri e suggerimenti degli ospiti e dei loro familiari. Normalmente, visto il rapporto ed il clima di familiarità che si respira nel Centro, qualsiasi proposta o segnalazione avviene mediante un incontro personale o un contatto telefonico. Per garantire a tutti la possibilità di espressione, anche anonima, è stata ideata e predisposta anche una scheda di segnalazione che, compilata, può essere fatta pervenire a mezzo posta, imbucandola nell'apposita cassetta presente nel Centro o consegnandola in Segreteria.

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari (C.P.D.)

In forza dei principi e dei criteri che hanno ispirato il lavoro dell'Hospice in questi anni, dal gennaio 2004 il Centro "S. Maria delle Grazie" ha avviato la realizzazione di un progetto per l'assistenza domiciliare a malati a fine vita residenti nei Comuni di Monza, Villasanta, Brugherio (ASL Monza e Brianza), Cinisello Balsamo, Bresso, Cormano e Cusano Milanino (ASL Milano).

Il progetto

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari (C.P.D.) vede un ruolo sinergico del Centro con i medici di medicina generale, con i medici delle strutture ospedaliere e con i Distretti socio-sanitari delle ASL.

Ognuno, con la propria professionalità, contribuisce a garantire l'assistenza domiciliare che comprende sia l'aspetto sanitario, sia quello socio-assistenziale. La famiglia, per assistere il proprio congiunto nella fase finale della vita, deve essere supportata oltre che dal medico di medicina generale che rimane la figura fondamentale, anche da un'organizzazione in grado di garantire la continuità assistenziale e sanitaria, sia diurna che notturna, con una reperibilità infermieristica e medica sull'arco delle 24 ore.

Call center

Per potenziare il servizio di *counselling* per la famiglia è stato istituito un call center, presidiato da personale di elevata professionalità e capacità di comunicazione. Nel Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), formulato dallo specialista con il medico di medicina generale, è previsto che il personale addetto telefoni anche giornalmente alla famiglia per valutare l'adeguatezza dello stesso alle problematiche presenti. Anche nel caso in cui si presentassero nuovi problemi sanitari che non possono essere risolti telefonicamente, l'operatore si confronta con il responsabile sanitario per un'eventuale visita domiciliare dell'infermiere e/o del medico.

Coordinamento

Il coordinamento viene garantito da un infermiere dirigente. La selezione di personale motivato, professionalmente preparato ed in grado di gestire al meglio tanto gli aspetti di cura, quanto quelli relazionali, è fondamentale per ottenere gli obiettivi assistenziali prefissati. I medici e gli infermieri che lavorano in assistenza domiciliare hanno esperienza nel campo. Nell'équipe è presente anche un assistente sociale per analizzare i bisogni socio-assistenziali della famiglia. Il supporto psicologico viene attivato quando nel nucleo familiare si riscontrano problematiche meritevoli di tale intervento.

Cartella clinica

Per migliorare, ottimizzare e uniformare il livello assistenziale, è utilizzata una cartella clinica che valuta il paziente nella sua complessità e misura anche il livello di stress psicologico del nucleo familiare (V.M.D. Valutazione Multi Dimensionale).

Riunioni di équipe

È effettuata una riunione di équipe settimanale con tutti gli operatori per analizzare e discutere sia i problemi sanitari che socio-assistenziali e per rivalutare l'adeguatezza del P.A.I. per ogni assistito.

Come accedere al servizio di Cure Palliative Domiciliari

Le cure palliative a domicilio vengono attivate attraverso l'A.S.L. dal medico di medicina generale che partecipa alla stesura del piano d'intervento.

La richiesta di informazioni e la segnalazione dei nuovi pazienti può essere fatta di persona da un familiare, dal medico di medicina generale, dai medici ospedalieri, dai servizi sociali, oppure chiamando il call center, attivo da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle ore 14 alle 16.30 ai numeri 039/ 23.59.92.34 - 039/ 23.04.450.

La procedura prevede la presentazione all'ASL di:

- una breve scheda clinica e di una richiesta su ricettario regionale a cura del medico di medicina generale;
- la scelta dell'erogatore accreditato da parte del cittadino presso il Distretto socio-sanitario dell'ASL di Monza e Brianza (via Boito, 2) mentre per i residenti nel distretto di Cinisello Balsamo (ASL di Milano) il cittadino deve contattare direttamente l'Hospice che provvederà, entro 48 ore lavorative, ad effettuare la visita domiciliare di presa in carico ed a predisporre il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Il servizio di assistenza prevede:

- visite programmate dal lunedì al venerdì;
- reperibilità telefonica per le urgenze in modo continuativo (notturna, prefestiva e festiva);
- un supporto telefonico ai pazienti da parte di personale competente.

Standard di qualità

La qualità delle prestazioni erogate e la continua tensione al miglioramento del servizio da parte di tutti gli operatori del Centro sono garantiti dalla formazione ricevuta dai principi ispiratori dell'attività della Fondazione Don Gnocchi, dai sistematici corsi di aggiornamento e dalle periodiche riunioni di équipe che la Direzione dell'Hospice propone.

Standard di accreditamento

L'Hospice dispone di 20 posti letto di degenza rispondenti agli standard strutturali, di personale, organizzativi e funzionali previsti dalla normativa. Il servizio viene periodicamente verificato dai competenti servizi dall'ASL di Monza. Il Servizio di Cure Palliative Domiciliari è stato accreditato dalle ASL di Monza e Brianza e ASL di Milano.

Customer satisfaction

Un apposito questionario per gli ospiti dell'Hospice e per i loro familiari permette di valutare tanto gli aspetti sanitario-assistenziali, quanto quelli alberghieri, logistici ed amministrativi. Per il Servizio Domiciliare vengono adottate procedure concordate con le ASL di riferimento.

Formazione continua dei dipendenti e dei volontari

Un ulteriore aspetto legato alla qualità delle prestazioni erogate è dato dall'impegno della Fondazione Don Gnocchi e dell'Hospice "S. Maria delle Grazie" per la formazione continua di tutto il personale. Il Centro predispone annualmente un programma formativo che è parte integrante del Piano Formativo di Fondazione. Le riunioni settimanali d'équipe valutano costantemente le varie problematiche dei pazienti, del servizio e della struttura, tentando di dare il meglio affinché l'ospite sia sempre al centro dell'attenzione. Viene monitorato anche il debito formativo (ECM, Educazione Continua in Medicina) per le figure professionali che hanno l'obbligo in tal senso. Una particolare attenzione è riservata ai volontari che ottemperano, con cadenza mensile, al loro progetto formativo.

I diritti e i doveri degli assistiti

I diritti dell'assistito

Rispetto della dignità umana

Il paziente ha il diritto ad essere curato e assistito con premura e attenzione e nel rispetto delle proprie convinzioni religiose.

Informazioni e consenso sui trattamenti sanitari

Il paziente ha il diritto a ricevere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alle terapie proposte, alla prognosi, nonché alla possibilità di indagini e trattamenti alternativi. Il paziente ha diritto, inoltre, ad identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura; a tal proposito tutto il personale ha ben visibile il nome e la qualifica. Nei casi in cui non fosse possibile l'identificazione, l'utente può segnalare il problema alla Direzione Sanitaria del Centro.

Consenso informato

I pazienti hanno pieno diritto a essere informati delle procedure diagnostiche e terapeutiche. Lo strumento per accettare liberamente o rifiutare le proposte formulate dai medici è costituito dal modulo di "consenso informato". Per una completa informazione, l'utente ha il diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene necessari da parte del personale medico, infermieristico e riabilitativo, secondo le rispettive competenze.

Riservatezza

Il paziente durante il ricovero ha il diritto al rispetto e alla riservatezza. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata al personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale. Il personale sanitario assicura la propria disponibilità al colloquio con i congiunti del paziente, in fasce orarie prestabilite e rese note.

Reclamo

Il cittadino ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sugli esiti degli stessi.

I doveri dell'assistito

Responsabilità e collaborazione

Il paziente durante il soggiorno è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti. Il paziente deve fornire informazioni complete e precise sulla sua salute.

Rispetto

Il paziente ha il dovere di rispettare ambienti, attrezzature ed arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo questi patrimonio di tutti. Chiunque si trovi nella struttura sanitaria è tenuto al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

La Fondazione Don Gnocchi in Italia

Istituita nel secondo dopoguerra dal beato don Carlo Gnocchi per assicurare cura, riabilitazione e integrazione sociale ai mutilatini, la Fondazione ha progressivamente ampliato nel tempo il proprio raggio d'azione. Oggi continua ad occuparsi di bambini e ragazzi portatori di handicap, affetti da complesse patologie acquisite e congenite; di pazienti di ogni età che necessitano di riabilitazione neuromotoria, cardiorespiratoria e oncologica; di persone con sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, morbo di Parkinson, malattia di Alzheimer o altre patologie invalidanti; di anziani non autosufficienti, malati oncologici terminali, pazienti in stato vegetativo o con gravi cerebrolesioni. Intensa, oltre a quella sanitario-riabilitativa, socio-assistenziale e socio-educativa, è l'attività di ricerca scientifica e di formazione ai più diversi livelli. La Fondazione è riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), segnatamente per i Centri di Milano e Firenze. In veste di Organizzazione Non Governativa (ONG), promuove e realizza progetti a favore dei Paesi in via di sviluppo.

POLO LOMBARDIA 1

IRCCS S. Maria Nascente
Via Capecelatro, 66
Milano - tel. 02.403081

Centro S. Maria alla Rotonda
Via privata d'Adda, 2
Inverigo (CO) - tel. 031.3595511

Centro S. Maria alle Fonti
Viale Mangiagalli, 52
Salice Terme (PV) - tel. 0383.945611

Centro Fondazione Don Gnocchi
Via Saragat
Lodi - tel. 0371.439080

Centro Multiservizi
Via Colli di S. Erasmo, 29
Legnano (MI) - tel. 0331.453412

POLO LOMBARDIA 2

Istituto Palazzolo - Don Gnocchi
Via Don L. Palazzolo, 21
Milano - tel. 02.39701

Centro Girola - Don Gnocchi
Via C. Girola, 30
Milano - tel. 02.642241

Centro S. Maria al Monte
Via Nizza, 6
Malnate (VA) - tel. 0332.86351

POLO LOMBARDIA 3

Centro S. Maria al Castello
Piazza Castello, 22
Pessano con Bornago (MI) - tel. 02.955401

Centro Ronzoni Villa - Don Gnocchi
Viale Piave, 12
Seregno (MB) - tel. 0362.323111

Centro S. Maria delle Grazie
Via Montecassino, 8
Monza - tel. 039.235991

Centro E. Spalenza - Don Gnocchi
Largo Paolo VI
Rovato (BS) - tel. 030.72451

POLO EMILIA ROMAGNA - MARCHE

Centro S. Maria ai Servi
Piazzale dei Servi, 3
Parma - tel. 0521.2054

Centro E. Bignamini - Don Gnocchi
Via G. Matteotti, 56
Falconara M.ma (AN) - tel. 071.9160971

POLO PIEMONTE-LIGURIA

Centro S. Maria ai Colli
Viale Settimio Severo, 65
Torino - tel. 011.6303311

Presidio Ausiliatrice-Don Gnocchi
Via Peyron, 42
Torino - tel. 011.4370711

Polo Riabilitativo del Levante ligure
Ospedale San Bartolomeo
Via Variante Cisa, 39
Sarzana (SP) - tel. 0187.604844

POLO TOSCANA

IRCCS Don Carlo Gnocchi
Via di Scandicci
Firenze - tel. 055.73931

Centro Don Gnocchi
Via delle Casette, 64
Colle Val d'Elsa (SI) - tel. 0577.959659

Centro S. Maria alla Pineta
Via Don Carlo Gnocchi, 24
Marina di Massa (MS) - tel. 0585.8631

Polo specialistico riabilitativo*
Ospedale S. Antonio Abate
Salita San Francesco - Fivizzano (MS)
** struttura prossima all'avvio dell'attività*

POLO LAZIO - CAMPANIA NORD

Centro S. Maria della Pace
Via Maresciallo Caviglia, 30
Roma - tel. 06.330861

Centro S. Maria della Provvidenza
Via Casal del Marmo, 401
Roma - tel. 06.3097439

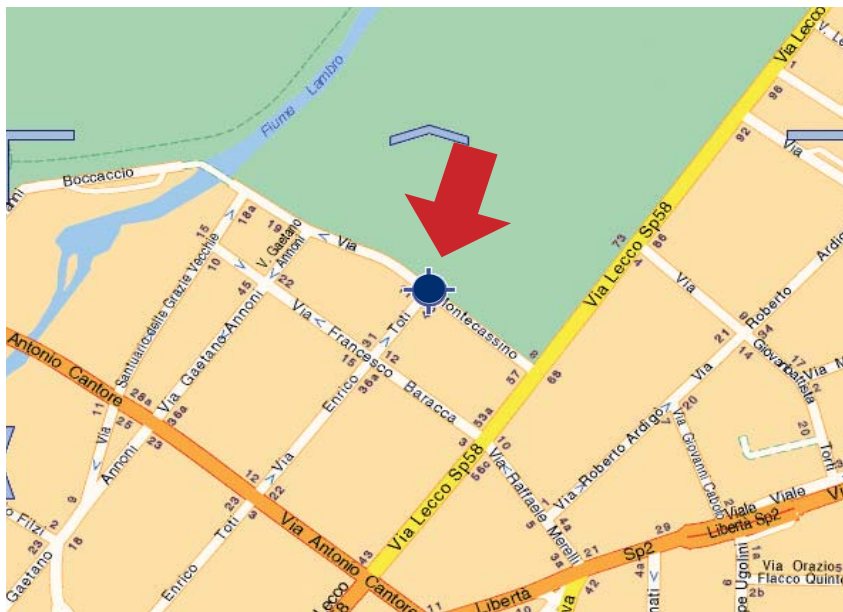
Polo specialistico riabilitativo
Ospedale civile G. Crisculi
Via Quadrivio
Sant'Angelo dei Lombardi (AV)
tel. 0827.455800

POLO BASILICATA - CAMPANIA SUD

Centro Gala - Don Gnocchi
Contrada Gala
Acerenza (PZ) - tel. 0971.742201

Polo specialistico riabilitativo
Presidio Ospedaliero ASM
Via delle Matine
Tricarico (MT) - tel. 0835.524280

Centro S. Maria al Mare
Via Leucosia, 14
Salerno - tel. 089.334425



COME RAGGIUNGERE L'HOSPICE "S. MARIA DELLE GRAZIE"

Il Centro, adiacente al Santuario "S. Maria delle Grazie", è situato nelle vicinanze del Parco di Monza.

Da Milano, è facilmente raggiungibile:

- in **automobile**, percorrendo viale Battisti, via Boccaccio, via Toti;
- con i **mezzi pubblici**, numero 202 e/o 208 dal centro della città di Monza.