

Direttore: Dott.ssa Claudia Castiglioni  
Coordinatore : Gabriella Fedullo  
Telefono Coordinatore : 029733266  
Telefono reparto: 029733.267-268  
FAX: 029733269  
Email: [curepalliative.hospicecuggiono@asst-ovestmi.it](mailto:curepalliative.hospicecuggiono@asst-ovestmi.it)  
Ubicazione: padiglione 57- 3° piano

## **Carta di Servizi Cure Palliative Hospice “Il Girasole”**

Gentile Signora, Egregio Signore,  
Nel darLe il benvenuto le suggeriamo di dedicare qualche minuto alla lettura di questa pubblicazione nella quale abbiamo cercato di riassumere tutte le informazioni utili a conoscere il nostro centro.

### **Cosa sono le cure palliative**

L'Organizzazione Mondiale della Sanità definisce le Cure Palliative come “L'insieme degli interventi terapeutici ed assistenziali in grado di garantire un approccio atto a migliorare la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare problematiche relative alla malattia cronica, attraverso la prevenzione e il sollievo dalla sofferenza. Tale sollievo deriva dall'identificazione precoce e di un'ottimale trattamento atto a ridurre il dolore e le altre problematiche che riguardano la natura fisica, psicosociale e spirituale dell'individuo.”

**Chi siamo:** Siamo un team composto da Medici, Medici Palliativisti , Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Psicologo, Assistente Sociale Assistente Spirituale e Volontari che opera nell'Unità Operativa di Cure Palliative.

L'Unità Operativa di Cure Palliative è composta da più setting di cura che garantiscono la presa in carico e la continuità assistenziale e di cura nella totalità di tutto il percorso:

- Ambulatorio di Cure Palliative
- UCP-DOM ( servizio che eroga assistenza e cura al proprio domicilio)
- Hospice “ Il Girasole” con ricovero di tipo residenziale in regime di degenza ordinaria e/o ricovero sollievo
- Day Hospice con la possibilità di offrire ricovero giornaliero in relazione alle necessità clinico assistenziali e sociali
- Ambulatori di Terapia del Dolore



### **Chi si occupa dell'assistenza**

L'intera équipe multidisciplinare si prenderà cura di Lei e della sua famiglia durante la degenza.

La complessità dei bisogni espressi dall'utenza rende necessaria l'integrazione delle diverse figure professionali.

Il lavoro d'équipe deve intendersi quindi come un'attività multidisciplinare di operatori che condividono i progetti e i percorsi di cura per rispondere ai bisogni espressi sempre più complessi.

L'équipe è composta da:

Medici specialisti: presenti nelle ore diurne e sempre reperibili in caso di necessità; valutano le condizioni del paziente, impostano la terapia e monitorano l'andamento clinico.

Danno ampio spazio alla comunicazione con il malato e con la sua famiglia con particolare attenzione alle sue volontà, ai suoi bisogni, alle sue aspettative e alle sue interpretazioni riguardo la vita e la malattia. Mantengono i contatti con il Medico di Medicina Generale e con gli altri specialisti.

Psicologo: in organico all'équipe presente nelle ore diurne, tutela colloqui di sostegno e di ascolto sia individuali, sia familiari e di supporto psicologico per aiutare paziente e famiglia nei momenti di criticità o maggior fragilità. Il supporto psicologico tende a favorire l'adesione al piano di cura (compliance), la relazione d'aiuto verso l'accettazione della malattia e l'accompagnamento al termine della vita.

Infermieri: presenti nelle 24 ore, stabiliscono una relazione di cura per identificare i bisogni di salute e di assistenza della persona a cui seguono pianificazione, gestione e attuazione dell'intervento più appropriato, successiva valutazione ed eventuale ri-pianificazione, individualmente o in collaborazione con gli altri operatori sanitari. Sono attuate azioni mirate di educazione sanitaria al paziente, ai familiari e al caregiver durante l'evoluzione della malattia.

OSS: presenti nelle 24 ore, svolgono attività assistenziale a sostegno della persona e rispondono ai suoi bisogni secondo il Piano Assistenziale Individuale (PAI) predisposto.

Assistente Sociale: presente in aiuto alle famiglie con particolari bisogni sociali.

Assistente Spirituale di religione cattolica: presente quotidianamente, raggiungibile dal personale di reparto 24 ore su 24. Per i malati non cattolici l'assistenza è erogata su richiesta da altri ministri del culto.

Collaborano altre figure professionali su richiesta, quali fisioterapista, dietista, medici specialisti, che operano all'interno dell'ASST ed i servizi di laboratorio analisi e radiologia.

### **Riconoscere le persone che lavorano all'Hospice**

Il personale utilizza un cartellino aziendale che riporta cognome, nome, numero di matricola e ruolo.

Inoltre il colore diversificato delle divise permette l'identificazione immediata delle figure professionali.

- Camice bianco: Dirigente Medico
- Casacca bordeaux: Coordinatore Infermieristico
- Casacca bluette: Infermiere
- Casacca beige: Operatore Socio Sanitario- OSS
- Casacca blu: Fisioterapista

### **Dove siamo:**



L'Hospice " il Girasole", sito all'Ospedale di Cuggiono, via Badi n. 4, nel padiglione 57, al terzo piano.

### **Cosa facciamo (I servizi offerti con condizioni che danno titolo all'accesso)**

L'Hospice svolge attività di ricovero residenziale di tipo ordinario totalmente gratuito , fornendo assistenza sanitaria ad alta specializzazione dedicata ai malati oncologici in fase di malattia avanzata.

In Hospice sono presenti 11 posti letto abilitati e accreditati e 1 posto di Day Hospice.

I ricoveri in Hospice avvengono unicamente tramite programmazione, su richiesta:

- del paziente stesso,
- del suo familiare,
- del medico di medicina generale
- a seguito di colloquio preliminare fissato tramite n. telefonico 334.6455018 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30
- da un medico di un'altra Unità Operativa all'interno della nostra Azienda o di un'altra struttura.

Prima del ricovero, viene organizzato sempre un **colloquio preliminare** al piano terra padiglione 29, presso l' Ambulatorio dei colloqui nell' U.O. di Terapia del Dolore e/o Ospedalizzazione Domiciliare, che prevede un incontro con i familiari del paziente e un'equipe multi professionale, al fine di poter scegliere il setting migliore in base alle problematiche del paziente e della famiglia. Il colloquio permetterà di conoscere le esigenze, le fragilità, i desideri del malato e della sua famiglia per organizzare al meglio l'accoglienza in reparto.

Durante il colloquio verranno raccolte le informazioni sul quadro clinico/ psicologico, abilità residue del paziente e verranno date informazioni base sul reparto.

Per il colloquio è necessario portare la documentazione clinica recente del paziente. Svolto il colloquio il paziente viene inserito in una **lista d'attesa** gestita dal Coordinatore Infermieristico individuato come figura incaricata per le visite guidate alla unità d'offerta.

La stessa segue un ordine cronologico di segnalazione del paziente e di priorità di cura secondo lo stato di malattia.

### **Descrizione della giornata tipo**

#### **Accoglienza**

Al momento del ricovero gli ospiti e i loro cari vengono accolti dal personale infermieristico e dagli operatori socio sanitari, che illustreranno la struttura, l'organizzazione del reparto e forniranno se necessario una carrozzina per il trasporto del paziente con difficoltà motorie. I ricoveri possono essere organizzati tutti i giorni della settimana preferibilmente nelle ore mattutine.

#### **A che ora inizia la giornata**



L'organizzazione della giornata segue i ritmi fisiologici e le esigenze sociali, culturali del paziente.

In genere l'attività di reparto si avvia intorno alle ore 7.30 quando il personale accede alla camera per effettuare le prime cure igieniche e la somministrazione della terapia e comunque per il rifacimento del letto e la pulizia della stanza.

### **Ristorazione**

Orario pasti: colazione dalle ore 8.30 alle 10.00, pranzo dalle ore 11.45, merenda dalle ore 16 alle ore 17.00 e cena dalle ore 18.30 alle ore 19.00.

Il menù varia quotidianamente seguendo una programmazione stagionale.

Il pranzo e la cena sono serviti con carrelli termici; il menù è personalizzato compatibilmente con la dieta stabilita dal medico curante. E' prevista inoltre la consulenza della dietista per diete particolari o in caso di intolleranze alimentari.

### **Orari indicativi della visita medica**

La visita medica viene effettuata indicativamente dalle 9.00 alle 13.00.

Considerata l'importanza di questo momento la invitiamo a trattenersi in questa fascia oraria nella sua camera. Se lo desidera, durante la visita medica, i suoi familiari possono restarle vicino e avere un colloquio con il medico.

### **Orari di somministrazione della terapia**

Stabiliti dagli operatori che coniugano indicazioni farmaceutiche con esigenze del paziente e dell'organizzazione.

### **Visite ai degenti**

L'orario di visita parenti è **continuativo dalle 8,00 alle 20,00**, fatto salvo il rispetto dei ritmi di sonno e veglia dell'ospite.

Viene messo **a disposizione degli accompagnatori un posto letto** nella stanza dei pazienti e, per chi lo desidera, è possibile usufruire dei pasti designati ai familiari. Per l'esperienza acquisita poiché in alcuni momenti è difficile emotivamente e fisicamente per i familiari stare vicino al proprio caro ammalato, si consiglia ove possibile di alternare ore di vicinanza all'ospite con momenti di riposo al proprio domicilio.

### **Altri servizi**

- Tisaneria la troverete in reparto l'utilizzo è comune potrete conservare, scaldare o preparare cibi e bevande per voi o per i vostri accompagnatori.
- Lavatrice.
- Soggiorno con TV color LCD,
- wifi
- Mini libreria.
- Bar ospedaliero aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 15.00
- Assistenza spirituale di religione cattolica è presente nel nostro reparto quotidianamente e raggiungibile 24 ore su 24.



- Cappella (al primo piano ala vecchia) dove la domenica mattina alle 10.00 viene celebrata la S. Messa
- All'interno del presidio vi sono punti ristoro dotati di distributori automatici di acqua , bevande calde, bibite e snack
- Servizio **estetico alla persona** ( parrucchiera ed estetista in convenzione) per le persone ricoverate (nella bacheca in corridoio troverete affissi recapiti telefonici e tariffari necessari per fissare l'appuntamento)

### **Dimissione**

Un'eventuale dimissione verrà concordata tra il medico di reparto, i parenti ed il paziente stesso.

Il paziente può essere dimesso presso il proprio domicilio con e/o senza l' attivazione del Servizio UCP-DOM o presso un' altra Struttura Socio-Sanitaria e/o Sanitaria.

Esistono varie **Associazioni di Volontariato** e i rapporti con queste Associazioni sono stati regolamentati dall'Azienda con la costituzione della Conferenza di Partecipazione ed adozione di relativo argomento Deliberazione n. 128/2016

### **Standard di Servizio**

#### **Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite.**

All' Hospice la centralità del paziente è una delle priorità e si manifesta non solo con le migliori cure ma anche con una corretta informazione. Il paziente ha diritto alla qualità delle cure, all'accesso alle informazioni,

alla riservatezza, al rispetto della dignità umana, ad un ambiente adeguato in grado di rispondere ai Suoi bisogni, alla possibilità di effettuare segnalazioni e reclami.

L'Azienda Ospedaliera adotta standard di qualità misurabili con indicatori previsti dalla Carta Europea dei diritti del malato, riferiti anche agli aspetti del servizio descritti.

### **Continuità Assistenziale**

L' Hospice opera nel pieno rispetto della libera scelta della persona, accompagna il percorso della persona e della famiglia all'interno delle diverse fasi del percorso di vita: in questa ottica viene mantenuta una relazione continua ed una disponibilità ad intervenire a partire da una conoscenza anamnestica e dal rapporto di fiducia instaurato.

Tutte le volte che emergano problematiche suscettibili di trattamenti da realizzare al di fuori dell' Hospice la persona viene, previo consenso specifico, indirizzata, presentata ed accompagnata nel percorso. L'Azienda adotta una particolare attenzione per favorire un rientro del paziente nel suo ambiente di vita, informandolo del percorso diagnostico terapeutico e indirizzandolo correttamente ai servizi territoriali competenti

### **Modalità di segnalazione di reclamo/encomio**

Per raccogliere segnalazioni da parte dei pazienti, è a disposizione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) tramite telefono al numero 0331/449707 o tramite mail



I tempi di gestione delle segnalazioni sono quelli previsti dalla normativa, pubblicati sul sito Aziendale , Sezione Amministrazione Trasparente, pari a 30 giorni.

## Customer Satisfaction

### **Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti/dei famigliari e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi**

Le chiediamo gentilmente di dedicare qualche minuto alla compilazione del **“Questionario di gradimento”** (consegnatole dall'accettazione ricovero o disponibile presso il reparto) Ci interessa la sua opinione”, esprimendo con la massima libertà, sincerità e in forma anonima, il proprio parere circa il nostro centro. I questionari compilati può essere riconsegnato al personale di riferimento.

I questionari di gradimento compilati vengono processati dalla equipe infermieristica che individua eventuali azioni migliorative e trasmette quanto rilevato al Responsabile del servizio che valuta la necessità di ulteriori azioni correttive e diffusione dei risultati. Successivamente vengono inviati all'URP aziendale per una analisi complessiva delle risultanze.

**Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/gradimento** Si possono segnalare eventuali disservizi e/o suggerimenti nonché il gradimento in merito alle prestazioni ricevute attraverso le seguenti modalità :

- compilazione del questionario di rilevazione gradimento utenti
- compilazione del modulo osservazione/reclami/encomio ( esposto in bacheca)
- Colloquio con il Referente dell' Hospice
- Colloquio con il Direttore Responsabile delle Cure Palliative
- Reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell' ASST OVEST MILANESE

Il questionario di gradimento, attivamente promosso dagli operatori e il modulo di suggerimento-reclamo-encomio (format allegati) sono a disposizione dell'utenza.

I questionari di gradimento compilati vengono raccolti dalla equipe che invia le schede all'URP aziendale per una analisi complessiva delle risultanze e in seguito restituite al Responsabile delle Cure Palliative che valuta la necessità di ulteriori azioni correttive e diffusione dei risultati. che individua eventuali azioni migliorative e trasmette quanto rilevato.

Le segnalazioni di reclami e disservizi, come previsto dalla normativa, vengono evase dall' URP entro 30 giorni.



## **Accesso agli atti**

### **Le modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali**

Ad ogni cittadino, al fine di assicurare trasparenza nell'azione amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale, è riconosciuto il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo quanto stabilito ai sensi dell'art.22 della Legge 241/90 e del artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012

In particolare è presente in azienda un "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso agli atti" adottato con deliberazione n. 169/17 del 25 maggio 2017 nel quale sono disciplinate le modalità di richiesta ed i costi previsti per il rilascio di documentazione amministrativa.

Salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, per il rilascio di copie di atti e documenti amministrativi formati e/o detenuti dall'Azienda, è dovuto il rimborso del costo di riproduzione, come di seguito determinato:

Fotocopie o stampe documenti

€ 0,25 a pagina per riproduzioni su formato A4

€ 0,50 a pagina per riproduzioni su formato A3

€ 1,00 a foglio di formato A4 per l'invio a mezzo Fax

€0,00 per l'invio e-mail/pec di documenti inviati in formato non modificabile. Qualora sia necessaria la scansione di documenti cartacei, i costi sono determinati in base ad un rimborso fisso di € 0,25 a pagina formato A4

Per il rilascio della documentazione sanitaria-sociosanitaria è dovuto il rimborso del costo come da deliberazione aziendale n.° 158-2017 pubblicata sul sito dell'ASST Ovest Milanese- sezione amministrazione trasparente.

### **Come raggiungere l'Hospice presso lo Stabilimento Ospedaliero di Cuggiono:**

#### **Mezzo Proprio**

- Autostrada A4 Milano-Torino - uscita Boffalora per Casate/Cuggiono
- Statale 11 (Milano-Novara) a Magenta deviazione per Marcallo-Mesero-Inveruno-Cuggiono

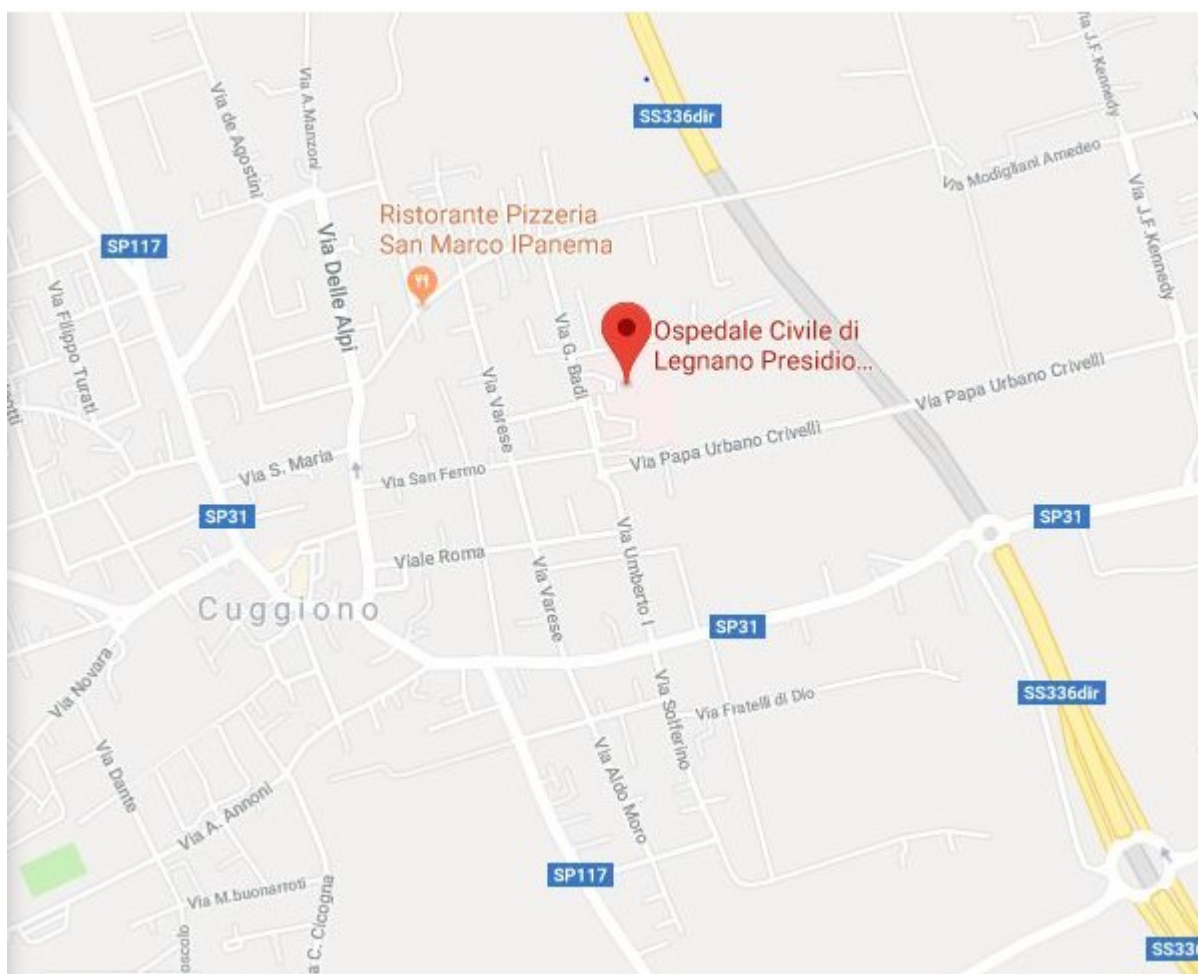
#### **Mezzi Pubblici**

Stazione FFSS di Magenta (linea ferroviaria Milano - Torino) proseguire in autobus ATM per Cuggiono

Stazione Ferrovie Nord di Castano Primo - proseguire in autobus ATINOM per Cuggiono

Autobus ATM - ATINOM





### **Stabilimento Ospedaliero di Cuggiono**

Alla carta dei servizi sono allegati la scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e la scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele o per denunciare i disservizi.

Aggiornamento :16/1/2026

Approvazione: Direttore UOC Cure Palliative Dott.ssa Claudia Castiglioni