



Direttore: Dott.ssa Claudia Castiglioni

Coordinatore Gabriella Fedullo

Telefono Coordinatore/Reparto : 0297963035

FAX: 0233329775

Email: [curepalliative.hospicemagenta@asst-ovestmi.it](mailto:curepalliative.hospicemagenta@asst-ovestmi.it)

Ubicazione: Magenta Via Fornaroli 71

## Carta di Servizi Cure Palliative Hospice di Magenta

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 evolutiva a esito infausto, 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 di natura fisica, psicosociale e spirituale dell'individuo."

**Chi siamo:** Siamo un team composto, Medici Palliativisti , Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Psicologo, Assistente Sociale Assistente Spirituale e Volontari che operano nell'Unità Operativa di Cure Palliative Questo team lavora in alcune situazioni in collaborazione con altre figure professionali come Fisioterapisti, Dietisti ed Enterostomisti.

L'Unità Operativa di Cure Palliative garantisce la presa in carico e la continuità assistenziale e di cura in tutto il percorso del paziente nella malattia attraverso:

- Ambulatorio di Cure Palliative
- UCP-DOM ( servizio che eroga assistenza e cura al proprio domicilio)
- Hospice "Il Girasole" a Cuggiono e Hospice di Magenta con ricoveri di tipo residenziale
- Day Hospice, che offre la possibilità di un ricovero giornaliero in relazione alle necessità clinico assistenziali e sociali
- Ambulatorio 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 in 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 di Magenta è sito a Magenta, via Fornaroli 71, vicino all'RSA Don Cuni.

### **Cosa facciamo e come si accede al servizio (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 a tutti i malati in fase di malattia avanzata.

Sono presenti 8 posti letto accreditati.

I ricoveri avvengono unicamente tramite programmazione, su richiesta:

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

Prima del ricovero, viene organizzato sempre un **colloquio preliminare** al piano terra dell'Ospedale di Cuggiono padiglione 29, presso U.O.C di Cure Palliative (Macroattività Ambulatorio di Terapia del Dolore/Ospedalizzazione Domiciliare), che prevede un incontro con i familiari del paziente e/o con il 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 e su come avverrà la presa in carico.

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 12.30, 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, l'acqua è fornita dall'Ospedale.

Il pranzo e la cena sono preparati nella cucina dell'Ospedale di Magenta e consegnati in appositi contenitori termici per il successivo impiattamento ; 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 di un pasto caldo. 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**

- Cucina/ tisaneria: la troverete in reparto, l'utilizzo è comune, potrete conservare, scaldare o preparare cibi e bevande per voi o per i vostri accompagnatori, compatibilmente con le attività di preparazione e distribuzione dei pasti da parte degli operatori sanitari e alle attività di riordino e pulizia eseguite dall'impresa appaltante.
- Lavatrice
- Soggiorno con sistema WIFI, TV color LCD
- Mini libreria
- Nella hall vi sono punti ristoro dotati di distributori automatici di acqua , bevande calde, bibite e snack, funzionanti con monete o chiavetta
- Servizio estetico alla persona (parrucchiera ed estetista) per le persone ricoverate (nella bacheca in corridoio troverete affissi recapiti telefonici necessari per fissare l'appuntamento e tariffari)
- Servizio di supporto ai familiari, per eventuali necessità di assistenza privata (nella bacheca in corridoio troverete affissi recapiti telefonici necessari per il contatto e tariffari)

### **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 o senza l' attivazione del Servizio UCP-DOM o presso un' altra Struttura Socio-Sanitaria 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.

### **Accesso alla documentazione socio sanitaria**

È possibile chiedere copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario tramite richiesta online alla Direzione Medica, Ospedale di Magenta (mail: [dirsanmagenta@asst-ovestmi.it](mailto:dirsanmagenta@asst-ovestmi.it)), o con accesso diretto alla segreteria.

### **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 successive modifiche e integrazioni e dell' art. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012

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.

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

Per raccogliere segnalazioni da parte dei pazienti è a disposizione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) situato al primo piano del Nuovo Ospedale di Legnano, aperto dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può anche essere contattato tramite telefono al numero 0331/449707 e posta elettronica

### **Customer Satisfaction**

Le chiediamo gentilmente di dedicare qualche minuto alla compilazione del “**Questionario di gradimento**”, consegnatole dal personale. Ci interessa la sua opinione esprimendo, con la massima libertà, sincerità e in forma anonima, il proprio parere circa il nostro centro.

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

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/reclamo/encomio
- Colloquio con il Referente dell'UCP-DOM



- Colloquio con il Direttore delle Cure Palliative
- Reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 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 dall'equipe che invia le schede all'URP aziendale per un'analisi complessiva dei risultati. Il Direttore dell'Unità Operativa Complessa di Cure Palliative valuterà la necessità di eventuali azioni correttive o migliorative in base a quanto rilevato.

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

## Come raggiungere l'Hospice di Magenta

### Mezzo Proprio

- Autostrada A4 Milano-Torino - uscita Marcallo Mesero poi superstrada per Malpensa in direzione Magenta, oppure uscita ad Arluno seguendo poi le indicazioni per Magenta
- Statale 11 (Milano-Novara) fino a Magenta

### Mezzi Pubblici

- Stazione FFSS di Magenta (linea ferroviaria Milano - Torino), poi autobus di linea

L'Hospice si trova a ca. 500 mt dalla stazione ferroviaria e a ca. 700 mt dall'Ospedale di Magenta.



**Hospice di Magenta**



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: 16/01/2026

Approvazione: Direttore UOC Cure Palliative Dott.ssa Claudia Castiglioni