



# CARTA DEI SERVIZI

## HOSPICE DI ABBIATEGRASSO

Via dei Mille 8/10  
20081 – Abbiategrasso (Mi)  
tel: 02-94963802 fax: 02-94962279  
e-mail: [info@hospicediabbiategrasso.it](mailto:info@hospicediabbiategrasso.it)  
[www.hospicediabbiategrasso.it](http://www.hospicediabbiategrasso.it)

## LA MISSION

Hermann Hesse ha scritto: “La **farfalla** non è un animale come gli altri. È la forma festosa, nuziale di quell’animale che era giacente crisalide e ancor prima affamato bruco. La farfalla non **vive** per cibarsi e invecchiare, **vive** solamente per amare e concepire, e per questo è avvolta in un abito mirabile. È un emblema sia dell’effimero, sia di ciò che dura in eterno. È un **simbolo dell’anima**”. Noi ci prendiamo cura di quella **farfalla**, splendida e colorata, che è stata affamato bruco e quieta crisalide. Una farfalla che **vive per amare e valorizzare il presente** nella sua interezza. Una farfalla che **vive perché vivono le relazioni che danno senso alla sua vita**. All’**Hospice di Abbiategrasso** e al domicilio diamo nuovi significati alla **vita** grazie a professionisti preparati e a volontari motivati. Lavoriamo per aiutare le persone a **non soffrire** e siamo accanto al paziente e alla famiglia nei momenti più difficili. Attraverso le **cure palliative** promuoviamo la qualità della vita e la dignità nella malattia perché sappiamo che “la farfalla non conta gli anni ma gli istanti: per questo il suo breve tempo le basta.”  
(R. Tagore)



# LA NASCITA DELL'HOSPICE DI ABBIATEGRASSO

L'Hospice di Abbiategrasso nasce nel 1992 grazie ad un accordo di programma fra la disciolta USL 73 di Abbiategrasso, la Coop. Sociale "In Cammino", la Sezione Lombarda di ANLAIDS, l'Associazione "Amici dell'Hospice di Abbiategrasso", la Clinica di Malattie Infettive dell'Università degli Studi di Milano e la Fondazione Moschino. Inizialmente creato per accogliere malati di AIDS, l'Hospice negli anni ha ampliato la propria offerta ricoverando anche persone affette da altre patologie. Alcuni passaggi della storia dell'Hospice:

- ottobre 1994: entra il primo paziente;
- 1 gennaio 2000: apertura anche ai malati non affetti da AIDS;
- 2005: viene attivato il servizio di Assistenza Domiciliare per il Distretto Sanitario di Abbiategrasso;
- 2007: viene completato il reparto di degenza con 14 camere singole;
- 2010: il servizio di Assistenza Domiciliare viene allargato al Distretto Sanitario di Magenta;
- 2012: viene inaugurato l'Ambulatorio di Cure Palliative;
- 2015: il servizio di Assistenza Domiciliare viene allargato al territorio della Lomellina

## Ente gestore

I servizi di cure palliative dell'Hospice di Abbiategrasso sono gestiti da **In Cammino Cooperativa Sociale** che opera con oltre 43 operatori: medici, infermieri, psicologi, educatori, assistenti sociali, fisioterapisti, OSS e amministrativi. L'attività della Cooperativa è resa possibile anche grazie ai tanti volontari e alle donazioni che l'Associazione Amici dell'Hospice di Abbiategrasso riceve.

## Partnership

L'Hospice di Abbiategrasso è ospitato nei locali della Fondazione Franco Moschino e aderisce alla Federazione Cure Palliative (FCP)



FEDERAZIONE  
CURE PALLIATIVE



Fondazione Franco Moschino

## Codice Etico

Hospice di Abbiategrasso prende atto del Codice Etico Comportamentale di ATS. In qualità di Cooperativa Sociale aderente alla Confcooperative e a Federsolidarietà, adotta e recepisce il CODICE DEI COMPORTAMENTI IMPRENDITORIALI, DELLA QUALITÀ COOPERATIVA E DELLA VITA ASSOCIATIVA delle cooperative sociali di Confcooperative – Federsolidarietà. Il codice etico dell'Hospice è scaricabile sul sito: [www.hospicediabbiategrasso.it](http://www.hospicediabbiategrasso.it). Inoltre, l'Hospice di Abbiategrasso si è dotato di un proprio codice etico scaturito dal confronto tra Direzione e operatori.

## ORARI DI VISITA

### VARIAZIONE ORARI

A causa della pandemia da Covid-19 gli orari di visita si adeguano alle disposizioni emanate dal Ministero della Salute e da Regione Lombardia, che sono in continua evoluzione.

Per informazioni e aggiornamenti si consiglia di consultare il sito [www.hospicediabbiategrasso.it](http://www.hospicediabbiategrasso.it) o di telefonare al seguente numero di telefono: 02/94963802

### N.B.

Si raccomanda ai visitatori la massima discrezione, un uso limitato del telefono cellulare e il rispetto della privacy degli altri pazienti.

### Orari di Segreteria

La segreteria presso l'Hospice di Abbiategrasso è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

Contatti: tel. 02/94963802 - Fax. 02/94962279

email: [assistenza@hospicediabbiategrasso.it](mailto:assistenza@hospicediabbiategrasso.it)

Tutti i servizi dell'Hospice di Abbiategrasso sono gratuiti.

## COME ARRIVARE

### In auto

da nord: A4 Milano - Torino, uscita Marcallo Mesero;

da sud: statale 526 da Pavia collegata con A7;

da Milano: tang. Ovest, uscita Lorenteggio prendere S.S 494.

### In autobus

Autolinee STAV (info sul sito [www.stavautolinee.it](http://www.stavautolinee.it));

### In treno

Linea Milano - Mortara (info sul sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it))

### Cure Palliative

L'Hospice di Abbiategrasso è parte della Società Italiana di Cure Palliative e della Federazione Cure Palliative e contribuisce, attraverso la produzione scientifica e la promozione di eventi culturali, al continuo sviluppo del movimento in favore dell'assistenza ai malati inguaribili.

### La privacy

I dati raccolti sono trattati nel rispetto delle norme previste dal Regolamento (UE) n. 679/2016 (GDPR) e dal Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n° 196.

## I SERVIZI

Le prestazioni di **RICOVERO IN HOSPICE**, di **ASSISTENZA DOMICILIARE** e di **ASSISTENZA AMBULATORIALE** sono Livelli Essenziali di Assistenza (LEA). Nessun pagamento è dovuto da parte di chi usufruisce del servizio.

### IL RICOVERO IN HOSPICE

La struttura dispone di **14 camere singole**, dotate di poltrona letto per i familiari, bagno attrezzato per disabili, gas medicali, aspiratori, sistemi vocali di chiamata e televisione. Il rispetto delle abitudini del paziente è prerogativa del servizio offerto in Hospice, pertanto il paziente può personalizzare la propria stanza portandovi oggetti di uso comune (radio, cd musicali, ecc.) o di valore affettivo (fotografie, ecc.). L'organizzazione è orientata a favorire la presenza dei familiari accanto al malato. Gli altri luoghi che caratterizzano la struttura sono: la cappella, il soggiorno, la tisaneria. **Il ricovero è totalmente gratuito.**

#### Come accedere al servizio

Per accedere al ricovero in Hospice occorre presentare la domanda di ricovero dall'interessato o dai familiari attraverso una delle seguenti modalità:

- **compilazione online**★ ([www.hospicediabbiategrasso.it](http://www.hospicediabbiategrasso.it));
  - **scaricando e compilando il modulo cartaceo**★ che può essere inviato tramite:  
email: [assistenza@hospicediabbiategrasso.it](mailto:assistenza@hospicediabbiategrasso.it);  
fax: 02/94962279 o consegnato di persona negli orari di segreteria.
- ★(compilazione a cura del Medico di Base o dello Specialista)

Si raccomanda di allegare le relazioni cliniche nonché ogni altra documentazione atta a fornire le informazioni necessarie alla valutazione del paziente. L'ammissione all'Hospice è sempre subordinata all'assenso espresso dal soggetto o dai suoi familiari che vengono prima informati sulle caratteristiche della struttura e sugli obiettivi del trattamento.

#### L'accoglienza in Hospice

La procedura di accoglienza segue fasi precise così riassumibili:

- colloquio preliminare con l'Educatore Professionale o l'Assistente Sociale;
- visita e colloquio da parte del medico.

#### Cosa portare

Il giorno del ricovero occorre portare i seguenti documenti:

- Carta d'identità e codice fiscale
- Tessera sanitaria ed eventuali esenzioni
- Eventuale attestazione di invalidità o relativa domanda
- Esami o cartelle cliniche precedenti e le indicazioni relative alla terapia in corso
- Il necessario per l'igiene personale

La struttura favorisce la massima libertà rispetto al proprio abbigliamento e invita i pazienti a scegliere ciò che li aiuta a mantenere la cura di sé e la dignità personale. Si sconsiglia di portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

#### I pasti

I pasti sono cucinati in struttura con attenzione alle richieste, alle esigenze sanitarie e ad eventuali diete speciali dei pazienti. Il menu settimanale è a disposizione dei richiedenti. I pasti vengono serviti in camera ma per chi lo desidera è possibile consumarli in un'area apposita.

## IL SISTEMA QUALITÀ

Il lavoro è coordinato da un'equipe multidisciplinare adeguatamente formata. L'approccio alla gestione della malattia è globale e mette in relazione gli aspetti clinici con quelli relazionali ed emotivi. L'Hospice si fa promotore di una effettiva integrazione nella rete dei servizi di Cure Palliative del territorio, perseguendo il mantenimento della continuità assistenziale nel percorso terapeutico del paziente. Il riconoscimento degli operatori da parte del paziente e dei familiari è consentito da un cartellino di riconoscimento di cui tutto il personale è dotato.

#### VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

##### La soddisfazione del cliente

La direzione dell'Hospice si impegna a valutare la soddisfazione degli ospiti e delle famiglie mediante l'utilizzo di un apposito questionario e a diffondere annualmente i risultati.

##### Le lamentele e/o gli apprezzamenti

Gli ospiti e i familiari che lamentano situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione, o che vogliono esprimere apprezzamenti, possono rivolgersi alla direzione, al medico responsabile o alla infermiera caposala attraverso i seguenti contatti:  
[info@hospicediabbiategrasso.it](mailto:info@hospicediabbiategrasso.it) - tel. 02/94963802 o compilando e consegnando il modulo presente in appendice. La Direzione si impegna a condurre un'attenta ed approfondita analisi delle situazioni di disagio segnalate, al fine di individuare la cause e gli opportuni correttivi. La direzione si impegna altresì a rispondere entro dieci giorni lavorativi alle segnalazioni pervenute.

##### La sicurezza

L'Hospice di Abbiategrasso rispetta la normativa vigente in merito alla sicurezza e predispone un piano di emergenza con specifiche e adeguate procedure operative per un intervento tempestivo e ordinato. Il personale è stato adeguatamente addestrato per intervenire in caso di incendio.

#### Posti abilitati all'esercizio, accreditati a contratto

L'Hospice di Abbiategrasso è abilitato all'esercizio, nel rispetto delle disposizioni regionali e della vigente normativa, per 14 posti letto, tutti accreditati e a contratto.

#### Copia della cartella clinica

La copia della cartella clinica può essere richiesta e consegnata all'interessato o ad un suo delegato munito di delega scritta: la consegna avverrà entro 15 giorni.

# I SERVIZI

## UNITÀ DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP dom.)

Per far fronte ai bisogni dei pazienti che possono rimanere presso il loro domicilio, l'Hospice di Abbiategrasso propone l'UCP dom. che prevede l'intervento di un'equipe interdisciplinare e multiprofessionale che offre un servizio caratterizzato da reperibilità continuativa nelle **24 ore** per tutti i giorni dell'anno.

### Il Servizio



Il servizio è **totalmente gratuito**; nel programma di cura è garantita la fornitura diretta dei farmaci e dei dispositivi medici, presidi e ausili ai sensi della Dgr. 5918/16.

L'equipe è composta da medici e infermieri, appositamente formati, che effettueranno le visite a casa del paziente. Collaborano all'erogazione del servizio l'educatrice, la psicologa, il fisioterapista, l'assistente sociale e il personale ausiliario. La reperibilità dell'equipe sanitaria è garantita in modo continuativo, 24 ore al giorno e 7 giorni su 7.

La presa in carico da parte del servizio di cure domiciliari rispetta le tempistiche indicate dalla normativa regionale (Dgr. 5918/16) nell'ambito della Rete Locale di Cure Palliative (RLCP).

### Requisiti

Per poter essere efficace, l'Assistenza Domiciliare deve essere necessariamente supportata dalla collaborazione delle famiglie. Rappresentano ulteriori requisiti per poter attivare il servizio:

-  un alloggio adeguato;
-  la presenza continuativa, accanto al paziente, di un familiare o di altra persona che possa assolvere alle cure assistenziali quotidiane e svolgere il ruolo di collegamento con l'equipe sanitaria.

### Come attivare l'assistenza domiciliare Hospice

Per accedere al servizio di assistenza domiciliare dell'Hospice di Abbiategrasso occorre presentare la domanda di ricovero dall'interessato o dai familiari attraverso una delle seguenti modalità:

- **compilazione online**★ ([www.hospicediabbiategrasso.it](http://www.hospicediabbiategrasso.it));
- **scaricando e compilando il modulo cartaceo**★ che può essere inviato tramite:  
email: [assistenza@hospicediabbiategrasso.it](mailto:assistenza@hospicediabbiategrasso.it);  
fax: 02/94962279 o consegnato di persona negli orari di segreteria.

★ (compilazione a cura del Medico di Base o dello Specialista)

Si raccomanda di allegare le relazioni cliniche nonché ogni altra documentazione atta a fornire le informazioni necessarie alla valutazione del paziente. L'ammissione al servizio è sempre subordinata all'assenso espresso dal soggetto o dai suoi familiari che vengono prima informati sulle caratteristiche dell'assistenza e sugli obiettivi del trattamento.

**Il servizio è attivo nei territori delle ASST Ovest Milanese e Pavia. In particolare nei seguenti comuni:**

### Distretto di Abbiategrasso

Abbategrasso; Albairate; Besate; Bubbiano; Calvignasco; Cassinetta di Lugagnano; Cisliano; Gaggiano; Gudo Visconti; Morimondo; Motta Visconti; Ozzero; Rosate; Vermezzo; Zelo Surrigone.

### Distretto di Magenta

Arluno; Bareggio; Boffalora Sopra Ticino; Casorezzo; Corbetta; Magenta; Marcallo con Casone; Mesero; Ossona; Robecco Sul Naviglio; S. Stefano Ticino; Sedriano; Vittuone.

### Distretto di Vigevano

Albonese; Borgo San Siro; Cassolnovo; Cilavegna; Gambolò; Gravellona Lomellina; Mortara; Parona; Vigevano.

## MODALITÀ DI DIMISSIONE

Il paziente può scegliere in qualsiasi momento di essere dimesso dall'Hospice di Abbiategrasso facendone opportuna richiesta al medico responsabile. In caso di dimissione al domicilio o ad altro servizio, l'Hospice rilascerà una lettera di dimissione datata, firmata dal medico e conservata nella cartella clinica.



**4.500** pazienti assistiti in  
**30** anni di attività



Il nostro è stato il **3°** Hospice nato in Italia, oggi sono circa 250



# I SERVIZI

## SERVIZIO AMBULATORIALE

L'Ambulatorio è rivolto ai malati inguaribili, autosufficienti, in grado di accedere al servizio ambulatoriale. **Nessun costo è previsto per gli utenti.**

### Come richiedere il servizio Ambulatoriale?

- Il Medico di Medicina Generale compila la prescrizione su ricettario regionale con indicazione "si richiede attivazione Ambulatorio Cure Palliative";
- Il malato o i familiari contattano la struttura dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 allo scopo di fissare un colloquio preliminare e, successivamente, per la prima visita medica.

### L'ambulatorio di cure palliative

In base ai bisogni, il servizio prevede assistenza medica, infermieristica, socio/relazionale, fisioterapia, sostegno psicologico e percorsi di psicoterapia.

### Reperibilità

Il servizio prevede una reperibilità **telefonica 24 ore su 24**, 365 giorni all'anno



## SOSPENSIONE TEMPORANEA DELL'ATTIVITÀ AMBULATORIALE

A causa del perdurare dello stato di emergenza dovuto alla pandemia da Covid-19 si segnala che le attività dell'ambulatorio di Cure Palliative sono state momentaneamente sospese.

## CRITERI DI COSTITUZIONE DELLE LISTE D'ATTESA

L'Hospice di Abbiategrasso nella costituzione delle liste di attesa adotta i seguenti principi:

- definizioni ai sensi della legge 38
- criteri di eleggibilità previsti dalla dgr 4610 del 28-12-2012
- strumenti di valutazione multidimensionale

## L'EQUIPE

### Medico di Cure Palliative

Si prende cura della persona malata, occupandosi del controllo del dolore e degli altri sintomi. L'attenzione si sposta dagli obiettivi di guarigione alla ricerca della maggiore qualità di vita possibile. È responsabile dell'equipe, effettua le valutazioni mediche ed imposta il percorso terapeutico assistenziale concordandolo con la persona malata e con la famiglia.

### Infermiere

È la figura più vicina al paziente e ai familiari. Spesso è a conoscenza dei desideri e dei problemi più strettamente legati alla fisicità del malato. Offre supporto e comunica ai familiari i principi assistenziali e la somministrazione dei farmaci. Rileva le priorità e individua le situazioni di urgenza, valutando la risposta alle terapie.

### Ausiliario Socio Assistenziale e Operatore Socio Sanitario

Partecipa alla soddisfazione dei bisogni primari del paziente sia dal punto di vista fisico che da quello relazionale. Collabora con l'infermiere nelle pratiche quotidiane di igiene e cura del paziente.

### Psicologo/Psicoterapeuta

Lavora in maniera integrata con l'equipe. L'intervento psicologico è rivolto principalmente a pazienti e familiari con l'obiettivo di individuare punti deboli e risorse familiari che il tempo della malattia inguaribile fa vivere al paziente e al suo contesto familiare.

### Educatore Professionale e Assistente Sociale

Si occupano del mondo relazionale del paziente, della sfera emotiva, dei desideri. Sono entrambi disponibili per colloqui individuali o di gruppo e per risolvere problemi anche di tipo pratico. L'Assistente Sociale inoltre supporta e indirizza la rete familiare in relazione agli aspetti organizzativi e burocratici.

### Assistente Spirituale

Fa parte dell'equipe curante e su richiesta del paziente o dei familiari offre la possibilità di un sostegno nel momento della malattia e nel difficile confronto con la fine della vita. La vicinanza di questa figura e il percorso spirituale saranno declinati secondo la fede e la storia personale di ciascuno. L'assistente Spirituale è reperibile 24 ore su 24 per i Sacramenti, per il conforto dei pazienti e dei familiari.

### Volontari

Sono una presenza e una risorsa preziosa per i pazienti, per i familiari e anche per il personale della struttura. Il volontario, che presta servizio a nome della Associazione Amici dell'Hospice, vive con gli ospiti una relazione di condivisione. Sono attivi in reparto costruendo una relazione di vicinanza e di sostegno con i pazienti e con i familiari; sono operativi in stireria attraverso la cura personalizzata dell'abbigliamento; organizzano eventi di informazione, sensibilizzazione e raccolta fondi.

# SOSTENERE L'HOSPICE DI ABBIATEGRASSO

L'Hospice di Abbiategrasso garantisce prestazioni di cure palliative a tutte le persone malate che ne hanno bisogno. Per farlo necessita di un'attività di raccolta fondi pari a circa il 25% delle proprie entrate annuali



## IL 5X1000 ALL'HOSPICE DI ABBIATEGRASSO

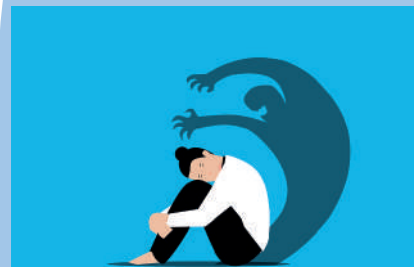
**Codice Fiscale 90005350153**



Aiutaci a garantire la migliore qualità di vita possibile ai malati inguaribili. Destina il 5x1000 all'Associazione Amici dell'Hospice di Abbiategrasso e suggerisci ad amici e parenti di fare lo stesso. Siamo già in tanti e grazie a te potremo essere ancora più numerosi. Grazie per il tuo prezioso aiuto!

## COME USIAMO IL 5X1000

### Supporto psicologico



Implementazione e sviluppo del servizio di consulenza psicologica rivolto a pazienti e famigliari dell'Hospice di Abbiategrasso

### Arteterapia



Dal 2017 l'arteterapeuta propone percorsi individuali a pazienti che lo desiderano.

### Musicoterapia



Da circa tre anni siamo in grado di offrire un servizio di musicoterapia rivolto alle persone ricoverate presso l'Hospice.

### Pet Therapy



La compagnia di un animale perfettamente addestrato consente al malato di ritrovare sprazzi di vita quotidiana. Per questo motivo, solo per chi lo desidera, dal 2014 è attivo anche questo servizio.

Contattaci per qualsiasi richiesta di chiarimento

### Contatti

Hospice di Abbiategrasso  
via dei Mille, 8/10

20081 Abbiategrasso (MI)

Telefono: 02.94963802

Fax: 02.94962279

Sito internet: [www.hospicediabbiategrasso.it](http://www.hospicediabbiategrasso.it)

E-mail: [info@hospicediabbiategrasso.it](mailto:info@hospicediabbiategrasso.it)

Aggiornamento: 12/04/2024

### MODELLO PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

Aiutaci a migliorare i nostri servizi.

Per qualsiasi tipo di lamentela o suggerimento puoi compilare questa scheda e depositarla nel contenitore del questionario di soddisfazione. In alternativa puoi consegnarla in segreteria o inviarla per posta. In tal caso sarà nostra premura rispondere entro 10 gg lavorativi.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Nome.....

Cognome.....

Telefono.....

e-mail.....

Firma.....

Grazie per la tua segnalazione, sarai contattato al più presto.

## SOSTENERE L'HOSPICE

L'attività quotidiana di assistenza offerta dall'Hospice di Abbiategrasso è possibile solo grazie al contributo economico di molti sostenitori. Per donare esistono diverse possibilità:



### BONIFICO BANCARIO

Banca sella

IBAN: IT 62 0 03268 44920 052902128050



### ASSEGNO NON TRASFERIBILE

intestato a: "Associazione Amici dell'Hospice di Abbiategrasso"



### CONTO CORRENTE POSTALE

CCP 88019781



### DONAZIONE ONLINE CON PAYPAL

dal sito [www.hospicediabbiategrasso.it](http://www.hospicediabbiategrasso.it)

Le donazioni a favore dell'Hospice di Abbiategrasso sono **deducibili fiscalmente**. L'Associazione Amici dell'Hospice di Abbiategrasso è infatti un'associazione di volontari iscritta all'Albo della Regione Lombardia.

**Le donazioni in suo favore consentono benefici sia alle persone fisiche, sia alle imprese.**

### ALTRE FORME DI SOSTEGNO POSSONO ESSERE:

#### Per le aziende

- la sponsorizzazione di manifestazioni specifiche;
- la promozione di borse di studio e di ricerca presso la struttura;
- la donazione di prodotti;
- iniziative di solidarietà rivolte ai clienti in occasione delle feste religiose.

#### Per tutti

- l'acquisto di attrezzature mediche;
- lasciti: il testamento può essere l'occasione per sostenere l'Hospice di Abbiategrasso

### I RISULTATI DELLA RACCOLTA FONDI

