



Azienda di Servizi alla Persona  
Istituti Milanesi Martini e Stelline  
e Pio Albergo Trivulzio

# Carta dei servizi

# HOSPICE

# Pio Albergo Trivulzio



Consiglio di Amministrazione

A.S.P.  
Istituti Milanesi Martinitt e Stelline  
e Pio Albergo Trivulzio

**PRESIDENTE**

Emilio Trabucchi

**VICE PRESIDENTE**

Francesca Zanconato

**CONSIGLIERE**

Stefania Bartocetti

**CONSIGLIERE**

Francesco Cetta

**CONSIGLIERE**

Giuseppe Gencarelli

**CONSIGLIERE**

Marco Antonio Giacomoni

**CONSIGLIERE**

Luca Storelli

**DIRETTORE GENERALE**

Fabio Nitti

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*siamo lieti di presentarLe l'Hospice del Pio Albergo Trivulzio, uno degli Istituti che, insieme ad altri, costituisce l'Azienda di Servizi alla Persona (A.S.P.) "Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio" di Milano.*

*L'Azienda, storicamente impegnata, per volontà del suo fondatore il Principe Antonio Tolomeo Trivulzio, nell'assistenza ai cittadini anziani più vulnerabili e bisognosi, persegue questa specifica mission mediante l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie integrate ad alta specializzazione ed un'attività di ricerca scientifica e formazione professionale orientata alla prevenzione e alla cura delle "patologie dell'invecchiamento".*

*L'Azienda si compone dei seguenti Istituti:*

*PIO ALBERGO TRIVULZIO*

*Istituto di Riabilitazione (I.D.R.)*

*Hospice*

*Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) del Pio Albergo Trivulzio*

*Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) Principessa Jolanda*

*Servizi Specialistici e Poliambulatorio*

*Comunità Disabili Adulti di via Curtatone*

*ISTITUTO MILANESE MARTINITT e STELLINE – Comunità Minori Pensionato Maschile e Femminile*

*ISTITUTO GERIATRICO e RIABILITATIVO G. e C. Frisia (Merate) per attività di Riabilitazione (IDR) e di Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)*

*Il contenuto di questo opuscolo attiene all'attività di cura ed assistenza dell'Hospice, rivolta ai pazienti che necessitano di Cure Palliative. L'Hospice è un esempio di come l'impegno al miglioramento continuo della nostra Azienda si può concretamente realizzare in un ambiente modernamente attrezzato e con personale specificatamente formato. Le prestazioni assistenziali dell'Azienda, ivi compreso l'Hospice, sono accreditate dal Servizio Sanitario Regionale in quanto rispettano i requisiti strutturali e gestionali definiti dalla Regione Lombardia. La qualità dei servizi e' inoltre confermata dalla Certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001 – Vision 2008, a testimonianza dell'orientamento aziendale verso un continuo miglioramento dei servizi resi all'utenza.*

*Augurando agli Ospiti e ai loro Familiari di incontrare un ambiente accogliente e sereno, assicuriamo il nostro sforzo continuo per rispondere esaurientemente alle loro aspettative.*

**Il Presidente Prof. Emilio Trabucchi**



## **MISSION ISTITUZIONALE**

L'Hospice (Centro Residenziale di Cure Palliative) del "Pio Albergo Trivulzio" è operativo dall'ottobre 1991 e costituisce il primo esempio di struttura di ricovero pubblica realizzata in Italia specificatamente dedicata ai malati che necessitano di cure palliative.

Gli hospice, infatti, sono strutture residenziali che ospitano persone con malattia in fase avanzata e/o terminale.

L'obiettivo principale è di accompagnare la persona e la sua famiglia in questa fase della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico e si prefiggono di:

- Integrare il servizio di cure palliative domiciliari
- Sostituire la casa quando quella del malato non è idonea o quando il malato è solo
- Permettere ai malati di superare situazioni difficilmente gestibili al domicilio
- Sollevare, anche per un periodo temporaneo, le famiglie dal carico assistenziale quando siano particolarmente provate
- Facilitare la continuità delle relazioni affettive

Le Cure Palliative erogate negli hospice rappresentano una risposta integrata, terapeutica ed assistenziale, ai bisogni del paziente e della sua famiglia.

Esse si rivolgono non solo alla cura del dolore e dei sintomi che possono presentarsi in questa fase della malattia ma sono finalizzate al "prendersi cura" della persona, anche sotto l'aspetto psicologico, sociale e spirituale, con costante attenzione a tutto ciò che si può, e si deve fare, per migliorarne la qualità della vita. Le Cure Palliative sono infatti, secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, "cure attive rivolte alla dimensione fisica, psicologica, emozionale, sociale e spirituale del malato e della sua famiglia, con lo scopo di migliorare la qualità della vita offrendo una risposta globale ed efficace ai bisogni della persona malata". E' per questo che in Hospice l'assistenza è centrata sul malato e, nel rispetto dei suoi valori, ha come obiettivo principale quello di dare senso e significato ad ogni momento della sua vita.

Nell'Hospice le cure e l'assistenza che vengono erogati, quindi hanno lo scopo di controllare i sintomi che portano sofferenza e disagio al malato; la vera priorità diviene quella che il malato ci indica esprimendo i suoi bisogni.

L'Hospice, dotato di 13 posti letto in confortevoli camere singole ciascuna con servizi igienici propri, è una struttura specialistica del settore socio-sanitario del "Pio Albergo Trivulzio" che fa capo per gli aspetti gestionali al Direttore Sociale e per gli aspetti sanitari al Direttore Medico.

L'Hospice dispone inoltre di locali comuni per i colloqui, la lettura, l'ascolto della musica. Due tisanerie sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari.

## **I VALORI ISPIRATORI**

L'attività di cura ed assistenza che si svolge in Hospice è indirizzata da alcuni irrinunciabili valori che costituiscono altrettanti diritti per gli utenti, ai quali è richiesto il semplice rispetto di alcune regole di convivenza.

I principi ispiratori che in questa sede si affermano sono:

- la centralità dell'Ospite e della sua personalità rispetto ad ogni altra esigenza operativa;
- l'eguaglianza di tutti gli Ospiti rispetto al soddisfacimento dei loro bisogni e delle loro esigenze, senza alcuna discriminazione di qualsiasi natura (fisica, psichica, sociale, culturale, spirituale o religiosa, ed economica);
- l'imparzialità di tutti coloro che operano a qualsiasi titolo e con qualsiasi ruolo nei confronti dei malati ospitati, o di coloro che lo saranno;
- il rispetto e la continuità delle abitudini di vita degli Ospiti con il solo limite della sicurezza e delle esigenze degli altri ospiti;
- la possibilità di scelta dell'Ospite rispetto al ricovero ed alla permanenza in Hospice e rispetto ai servizi, dal punto di vista sia normativo sia tecnico-professionale;
- la partecipazione dell'Ospite in modo diretto e indiretto (attraverso proprie rappresentanze) al miglioramento della qualità delle prestazioni e dell'organizzazione.

L'Hospice si propone infatti di assistere le persone sofferenti di gravi malattie croniche a carattere evolutivo, per le quali non sono più ritenute efficaci cure causali. L'Hospice è pertanto finalizzato alla remissione dei sintomi legati alla patologia specifica ed a prendersi cura della sofferenza psicologica, sociale e spirituale del malato.

Nell'impegno ad ottenere la migliore qualità di vita possibile per i malati, è ritenuto fondamentale rispettare l'autonomia, la dignità ed il diritto a ricevere risposte veritiere, permettendo la scelta tra diverse possibili alternative di cura e cercando sempre di personalizzare l'assistenza in funzione delle caratteristiche, dei bisogni e dei desideri di ognuno.

L'Hospice si propone di favorire il rientro dei malati alla propria casa, il luogo ritenuto più idoneo per effettuare Cure Palliative, ma anche di sollevare le famiglie quando a domicilio non vi sono le condizioni necessarie per affrontare le condizioni della persona malata.

L'Hospice favorisce la presenza della famiglia accanto al congiunto ricoverato e, tenendo sempre conto della volontà del paziente, fornisce informazioni chiare, continue ed il più possibile univoche sul suo stato di salute, mettendolo in grado di partecipare al progetto assistenziale.

## **I SERVIZI EROGATI**

La permanenza in Hospice è totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

In Hospice è garantita un'assistenza medica e infermieristica continuativa, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. In Hospice opera uno staff multiprofessionale composto da: medico, coordinatore infermieristico (caposala), infermieri, operatori addetti alla assistenza (socio-sanitari e geriatrici), personale ausiliario.

E' possibile effettuare, su richiesta del medico dell'Hospice, accertamenti non invasivi ritenuti opportuni, purché coerenti con il Piano di Assistenza Individuale che lo staff dell'Hospice declina per ogni ospite all'ammissione e, successivamente, con cadenza settimanale per tutta la durata della degenza. Alla stesura del Piano di Assistenza Individuale, oltre alle figure professionali sopramenzionate,

concorrono anche: lo psicologo, l'assistente sociale e l'assistente spirituale.

La presenza in Hospice delle suddette figure professionali è conforme ai requisiti richiesti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento della struttura ai sensi della DGR 12619 del 7 aprile 2003.

Se necessario, possono essere effettuati brevi cicli di terapia riabilitativa finalizzati, principalmente, al mantenimento delle attività della vita quotidiana, alla prevenzione delle complicanze da ipomobilità ed al controllo del dolore.

In Hospice è presente un gruppo di volontari (circa una quindicina) selezionati e formati dalla Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT, sezione provinciale di Milano) che garantiscono una preziosa e continuativa presenza, grazie al coordinamento di un loro responsabile.

Inoltre in Hospice è operativo, grazie al contributo dei volontari della LILT, un Programma di Assistenza al Lutto rivolto ai familiari dei nostri pazienti.

Tutti gli operatori dell'Hospice indossano durante l'attività lavorativa un cartellino di riconoscimento (nome, cognome, qualifica e fotografia) che li rende facilmente identificabili.

Infine l'Hospice, anche ai sensi della normativa regionale vigente sull'accreditamento, è impegnato al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate attraverso l'attivazione delle procedure per la Certificazione di Qualità, secondo gli standard ISO 9001 - Vision 2008.

### **Ambulatorio di Cure Palliative:**

complementare alla attività di degenza dell'Hospice, l'Ambulatorio di Cure Palliative eroga cure specialistiche farmacologiche e non invasive a pazienti, non solo oncologici, con patologie in fase avanzata e progressiva, per i quali e' prioritamente indicato il trattamento dei sintomi che correlano la malattia (in primo luogo il dolore, ma anche sintomi respiratori, neurologici, gastrointestinali, ecc.).

Per informazioni e prenotazioni telefoniche chiamare dal lunedì' al venerdì' dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 al seguente numero: 02/4029.474.

## **ACCOGLIENZA E INSERIMENTO**

L'accoglienza e l'inserimento in Hospice è un momento molto delicato, sia per il malato che per i suoi familiari. E' compito dell'équipe assistenziale consentire al malato di mantenere i propri legami affettivi ed offrire ad ogni nuovo Ospite un ambiente che si adatti il più possibile ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

Si consiglia di portare da casa gli effetti personali strettamente necessari: per esempio, spazzolino da denti, dentifricio, biancheria personale, vestaglia, pantofole, tute da ginnastica, scarpe comode.

Il lavaggio della biancheria personale, nel caso in cui la famiglia non vi provveda direttamente, sarà a cura della Struttura.

E' consentito portare con sé ciò che è ritenuto utile o caro per personalizzare la camera di degenza.

La collaborazione fra il personale dell'Hospice e i familiari dei ricoverati rappresenta un riferimento fondamentale per garantire le migliori condizioni assistenziali ai degenti.

Gli operatori sono sempre disponibili a ricevere e a fornire, nel rispetto della privacy, tutte le indicazioni più opportune sulla vita e le esigenze degli Ospiti.

E' possibile avere colloqui con la caposala o con il medico responsabile della struttura o, previo appuntamento, con i Direttori di riferimento (Direttore Medico dell'Hospice e Direttore Sociale).

## **MODALITA' DI ACCESSO IN HOSPICE**

L'Hospice del Pio Albergo Trivulzio ha aderito alla "Rete degli Hospice della città di Milano" in collaborazione con l'Azienda Sanitaria Locale, pertanto le modalità di accesso si differenziano in:

### *1. ACCESSO DEL PAZIENTE TRAMITE RETE HOSPICE CITTA' DI MILANO*

è riferito a pazienti oncologici/ematologici che presentano patologie oncologiche in fase avanzata e che necessitano di un ricovero in hospice, segnalati da un medico (MMG, specialista ospedaliero, o del servizio di Assistenza Domiciliare), da un familiare o dai servizi Sociali.

I pazienti e/o i loro referenti possono attivare la richiesta di ricovero tramite una chiamata al Call Center Rete Hospice Tel. 028578807. il Call Center provvederà ad attivare un primo accesso presso il punto della rete più comodo al paziente per fissare un colloquio finalizzato all'inserimento in una lista di attesa unica informatizzata e condivisa dagli otto hospice aderenti alla rete.

il colloquio è prerogativa necessaria ed indispensabile all'inserimento nella lista d'attesa degli Hospice della "rete degli Hospice di Milano".

Questa tipologia di pazienti potrà anche presentarsi direttamente al colloquio (previo appuntamento concordato con l'Hospice del Pio Albergo Trivulzio o tramite Call Center Rete Hospice, portando i documenti

Carta d'identità, Carta Regionale dei Servizi (in fotocopia) accompagnati da una relazione medica e, al momento dell'ingresso, la richiesta medica Richiesta Medica con la dicitura "Ricovero in Hospice per Cure Palliative" e con le seguenti informazioni:

- nome e cognome del paziente - diagnosi principale - timbro del medico richiedente.
- Compilata dall'Ospedale di provenienza (su carta intestata dell'Ospedale, con indicazione del reparto di degenza e recapito telefonico del reparto) nel caso di paziente degente,
- compilata dal Medico Curante o Specialista (sul proprio Ricettario Regionale) nel caso di paziente a domicilio o dimesso nel frattempo.

Modalità di inserimento e criteri di priorità per l'accesso sono definiti dalle allegare disposizioni definite dalla ASL di Milano.

## 2. ACCESSO DEL PAZIENTE AL DI FUORI DELLA RETE HOSPICE CITTA' DI MILANO

È riferito a pazienti terminali maggiorenni (prognosi ≤ 6 mesi), a pazienti terminali con sintomatologia di difficile controllo e a pazienti terminali con problematiche psico-sociali e socio-assistenziali.

Per l'accesso in Hospice è necessaria la richiesta medica redatta su ricettario regionale del Medico di Medicina Generale per i pazienti che provengono da domicilio, o la richiesta del Medico Ospedaliero, se il paziente è ricoverato.

Questa richiesta, unitamente alla Domanda di Ammissione, a una Scheda Clinica Conoscitiva (moduli allegati alla Carta dei Servizi) e alla fotocopia del documento di identità e alla carta regionale dei servizi va consegnata in Hospice per consentire l'inserimento del paziente nella lista d'attesa.

**Informazioni telefoniche** al riguardo possono essere richieste direttamente in Hospice tutti i giorni feriali dalle ore 9 alle ore 17 (tel. 024029541/542) L'accettazione in Hospice è subordinata al parere positivo espresso dal medico responsabile in collaborazione con la caposala dell'Hospice. La lista d'attesa viene gestita, tenendo conto dell'esito complessivo della valutazione (idoneità, idoneità con priorità, non idoneità).

## PRESTAZIONI E SERVIZI

### Assistenza medica

In Hospice è assicurata la presenza medica continuativa nelle 24 ore, per 365 giorni l'anno, completata dal supporto diagnostico e specialistico del Pio Albergo Trivulzio e, all'occorrenza, delle strutture sanitarie territoriali.

### Assistenza infermieristica

In Hospice è garantita la presenza continuativa nelle 24 ore, per 365 giorni l'anno, di infermieri coadiuvati da operatori assistenziali con specifica competenza, per la soddisfazione dei bisogni e delle necessità dell'Ospite.

### Servizio di Assistenza Sociale e Servizio di Psicologia Clinica

I suddetti Servizi hanno funzioni di sostegno ed aiuto sia al malato sia ai suoi familiari.

L'assistente sociale, inoltre, fornisce un servizio consulenziale per la gestione di pratiche relative a pensione, invalidità e forniture di ausili.

### Servizio di Riabilitazione

L'Unità Operativa di Riabilitazione effettua, su richiesta del medico dell'Hospice e previa valutazione fisiatrica, prestazioni riabilitative finalizzate al mantenimento dell'autonomia ed alla prevenzione delle complicanze della disabilità.

### Servizio di Assistenza Spirituale

Per gli Ospiti che lo richiedano, in Hospice opera un assistente spirituale. Per gli ospiti non di religione cattolica, l'assistenza religiosa può essere erogata, su richiesta, da parte di altri ministri di culto.

## **QUALITA', RISERVATEZZA, TRASPARENZA**

L'Hospice è dotato di apparecchiature in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le visite e gli esami strumentali vengono effettuati in ambienti idonei da personale medico specializzato.

Come previsto dalla vigente normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.

Gli utenti vengono edotti, tramite modulistica, dei diritti riconosciuti dall'art. 13, Legge n. 196/2003, sul trattamento dei dati sanitari.

L'ospite ha il diritto all'informazione ed al consenso informato sul suo stato di salute, gli accertamenti e le terapie proposte. Inoltre, ha il diritto di annotare o far annotare in cartella sanitaria le proprie osservazioni personali e di chiedere in qualsiasi momento copia della documentazione clinica.

All'interno della Struttura Pio Albergo Trivulzio è presente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**U.R.P.**) ubicato al piano Rialzato lato est (a sinistra della Portineria di Via Trivulzio n. 15 – Milano).

Orari di apertura al pubblico

dal lunedì al giovedì dalle 09.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30

venerdì dalle 09.30 alle 12.30

Tel 02 4029318 – 02 4029322 – 02 4029275

Fax 02 4029500

e-mail [relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it](mailto:relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it)

Come in ogni comunità, il furto o lo smarrimento di denaro o altri valori sono sempre possibili, benché l'Amministrazione si adoperi affinché ciò non accada. E' possibile il deposito presso la Direzione Amministrativa di valori non altrimenti collocabili da parte dell'ospite.

## **ORARIO VISITE**

E' possibile l'accesso in Hospice sia nelle ore diurne sia nelle ore notturne, tutti i giorni della settimana durante tutto l'anno.

E' possibile il pernottamento in Hospice di un familiare nella stessa camera di degenza che, allo scopo, è arredata con una poltrona-letto.

Tali agevolazioni possono subire delle limitazioni transitorie in relazione alla necessità di rispettare il comfort e la privacy dell'Ospite (visite mediche, igiene personale, interventi assistenziali) o la sanificazione degli ambienti.