Fondazione
Don Carlo Gnocchi

Hospice
Cure Palliative in regime residenziale

Centro S. Maria delle Grazie
Monza

CARTA DEI SERVIZI

Sistema Sanitario Regione Lombardia

Indice

"Amis, ve raccomandi la mia baracca..." pag. 3

Il Centro "S. Maria delle Grazie"

- Il Centro oggi pag. 6
- Hospice - Cure Palliative in Regime Residenziale pag. 8
  - Informazioni generali e descrizione del servizio
  - Criteri per l'accesso alle prestazioni
  - Criteri e gestione dell'attività di accoglienza
  - Elenco dei documenti necessari per il ricovero
  - Criteri di presa in carico e dimissioni degli ospiti
  - Definizione delle indicazioni in caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure
  - Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa
  - Modalità di erogazione del servizio e prestazioni erogate
  - Orario di funzionamento dell'unità d'offerta ed orario delle visite
  - Tipologie di rette applicate ed eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche
- Tutela e partecipazione pag. 17
- Standard di qualità pag. 18
- Diritti e doveri degli assistiti pag. 20

I Centri della Fondazione Don Gnocchi pag. 22

La Carta dei Servizi del Centro "S. Maria delle Grazie" è periodicamente revisionata e aggiornata.
Revisione 05 del 14/09/2026.
La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all'indirizzo www.dongnocchi.it/@strutture

"Amis, ve raccomandi la mia baracca..."

don Carlo Gnocchi

"Amis, ve raccomandi la mia baracca": è la raccomandazione che sul letto di morte, **don Carlo Gnocchi - oggi beato** - ha rivolto a quanti gli stavano accanto. Oltre mezzo secolo dopo, quell'esortazione è una vera e propria sfida che vede la Fondazione sempre più impegnata, in Italia e nel mondo, **al servizio e in difesa della vita**. È un monito importante, una promessa che va mantenuta nel tempo!
Questo fiducioso messaggio è un appello all'intelligente e rinnovata collaborazione per tracciare il perimetro di una motivata appartenenza alla **"famiglia" della Fondazione**.
La consolidata attività della "Don Gnocchi" nel campo **sanitario-riabilitativo, socio assistenziale, socio educativo**, in quello della **ricerca scientifica e innovazione tecnologica**, della **formazione** e della **solidarietà internazionale** sono la miglior garanzia dell'aver tradotto al meglio l'impegno per garantire un servizio continuamente rinnovato, capace di adattarsi dinamicamente ai tempi e rispondere efficacemente ai bisogni mutevoli della domanda di salute della popolazione.
Nella pluralità delle sue strutture, la Fondazione si prende cura di persone colpite da eventi invalidanti, congeniti o acquisiti, di ogni persona malata, fragile, disabile, dal principio all'epilogo della vita. Ci impegniamo ogni giorno per rispettare amorevolmente il messaggio di Papa Francesco -che racchiude il senso ultimo della nostra attività e che rappresenta una bussola importante per il nostro orientamento-: «Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio. Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona, con amore, specialmente dei bambini, degli anziani, di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore»

La Fondazione svolge la propria attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale. Opera in **9** diverse Regioni Italiane con oltre cinquanta strutture tra Centri ed Ambulatori territoriali. Da oltre un decennio ha esteso il proprio campo di intervento oltre i confini nazionali, realizzando progetti di **cooperazione internazionale** in diversi Paesi del mondo. L'attività sanitaria 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**, nel segno dell'**alleanza con aggregazioni private** e in **collaborazione con le strutture pubbliche**.
Per realizzare il nostro monito ad essere **"Accanto alla vita. Sempre!"**, abbiamo bisogno dell'aiuto di tutti e di ciascuno, del sostegno di chi è disposto a condividere con noi questo cammino. In questo impegno costante e rigoroso per la promozione e tutela dei diritti - tra cui il diritto alla salute e dunque alla riabilitazione e all'assistenza - questa **"Carta dei Servizi"** sia sempre più specchio e riflesso del nostro operare quotidiano.

Don Vincenzo Barbante
Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi

Presidi e Centri
della Fondazione
Don Gnocchi in Italia

Il Centro
“S. Maria delle Grazie”

Gentile signora, egregio signore,

lo spirito che muove la nostra organizzazione è costantemente orientato alla concreta realizzazione dei valori del nostro fondatore, il beato Don Carlo Gnocchi. Don Carlo ha sempre messo al centro l’individuo. Viene prima la persona della sua malattia.

La missione del Centro Santa Maria delle Grazie è quello di offrire una equipe multidisciplinare (composta da medici, infermieri, operatori socio-sanitari, psicologi, fisioterapisti) in grado di rispondere ad un bisogno.

Il bisogno parte da un dolore globale percepito dalla persona: fisico (del corpo) e psicologico (dell’anima).

La cura è rivolta alla persona malata e alla famiglia che lo circonda e che soffre insieme a lei.

L’assistenza è contemplata al domicilio, dove la persona può continuare a vivere insieme ai propri cari che diventano parte integrante dell’equipe, oppure residenziale, in Hospice, dove, con i propri cari, potrà trovare un’altra famiglia pronta ad accoglierla.

Il nostro obiettivo è la cura che mette al centro la persona. La cura parte dall’ascolto dei desideri di un’anima consapevole con cui cercheremo di migliorare la qualità e la dignità della vita fino alla fine.

Cosa ci fa più paura nell’affrontare la malattia? Probabilmente la solitudine. Noi, con la massima umiltà, cerchiamo di esserci.

Dott.ssa Francesca Galbiati
Responsabile Centro S. Maria Delle Grazie

«Condividere la sofferenza è il primo passo terapeutico».

Don Carlo Gnocchi, discorso ai medici, 1954

L’inaugurazione dell’Hospice “S. Maria delle Grazie” di Monza, avvenuta nel dicembre del 1999.

Il Centro oggi

Inaugurato nel dicembre 1999, alla presenza dell'allora arcivescovo di Milano, cardinale Carlo Maria Martini, il Centro "S. Maria delle Grazie" della Fondazione Don Gnocchi - una delle esperienze pilota nel Paese - costituisce una risposta ai bisogni socio-sanitari delle persone attraverso:

Servizi di Cure Palliative

- **un servizio di cure palliative in regime residenziale "Hospice"** accreditato e contrattualizzato per 20 posti letto con ATS Brianza per malati gravi e terminali, con camere singole ed una dotazione di personale socio-sanitario, integrata dall'opera di numerosi di volontari, opportunamente preparati e costantemente aggiornati;
- **un servizio di Cure Palliative Domiciliari (CP-DOM)** accreditato e contrattualizzato con ATS Brianza, finalizzato alla presa in carico dei malati in **fase terminale presso la loro abitazione**; la scelta terapeutica non cambia rispetto ad un ricovero in struttura;

Servizi Domiciliari

- **un servizio di Cure Domiciliari (C-DOM)** che si colloca nella rete dei servizi sociosanitari territoriali assicurando la **continuità tra ospedale e territorio** finalizzato a garantire alle persone **non autosufficienti e in condizioni di fragilità**, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti infermieristici e riabilitativi in presenza di Piano Riabilitativo Individuale (PRI).

Hospice "S. Maria delle Grazie"
Via Montecassino 8
20900 Monza (MB)

Centralino: tel. 039 235991
Segreteria amministrativa - URP: tel. 039 23599231
Accoglienza Hospice: tel. 039 23599251
Email: ricoveri.monza@dongnocchi.it

Sito internet: www.dongnocchi.it

Struttura organizzativa

Responsabile Hospice
Francesca Galbiati

Servizio Front Office
Paola Ceglia

Servizio Segreteria/URP
Graziella Costa

Responsabile Qualità e Accreditamento
Nadia Taverna

Responsabile Medico Hospice
Francesca Galbiati

Responsabile Infermieristico/Care Manager
Loris Sanavio

Équipe multidisciplinare Hospice composta da: medici, infermieri con funzione di Case Manager, OSS, psicologo, assistente sociale, fisioterapista, dietista e assistente spirituale.

Hospice - Cure Palliative in regime residenziale

Informazioni generali e descrizione del servizio

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

Dispone di 20 posti letto accreditati con DGR 8244 del 22/10/2008 e a contratto con il Servizio Sanitario di Regione Lombardia.

Ogni Ospite usufruisce di stanza singola, dotata di bagno attrezzato e di un balcone, arredata con un letto elettrico e articolato e di una poltrona/letto per l'eventuale pernottamento di un familiare, oltre che di un guardaroba personale, TV, aria condizionata e frigorifero.

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 e la volontà della persona ricoverata, è possibile prendere parte a momenti di animazione e di socializzazione, anche con il contributo dei volontari che operano in struttura.

Criteri per l'accesso alle prestazioni

Le cure palliative sono garantite in modo omogeneo su tutto il territorio regionale; il servizio offerto dagli hospice rientra nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) definiti dalla normativa nazionale.

L'accesso è pertanto garantito a tutti i cittadini, indipendentemente dalla propria residenza. L'eventuale condizione di residenza fuori regione, da parte della persona richiedente il ricovero in Hospice, deve essere segnalata al momento della richiesta di accesso, per consentire la corretta gestione del ricovero, come definito dalla normativa regionale.

L'accesso alle prestazioni di cure palliative erogate in regime residenziale (Hospice), segue il percorso generale definito per l'accesso alla Rete Locale di Cure Palliative (RLCP).

Pertanto, l'Ente Gestore accreditato e a contratto, effettua la verifica dei criteri di eleggibilità e la valutazione multidimensionale dei bisogni, sulla base di strumenti definiti e/o adottati da Regione Lombardia; alla valutazione iniziale segue quindi la presa in carico nel setting più appropriato.

Presso il Centro S.M. delle Grazie di Monza, la Fondazione Don Gnocchi, offre la possibilità di una presa in carico della persona richiedente, sia nel setting residenziale (Hospice), sia nel setting domiciliare (Cure Palliative a Domicilio), con la possibilità di definire e concordare eventuali passaggi da un setting all'altro, in funzione della condizione clinica e della valutazione e rivalutazione dei bisogni.

Criteri e gestione dell'attività di accoglienza

Il servizio accoglienza si occupa di verificare, attivare e organizzare i ricoveri in Hospice.
Il ricovero dell'ospite, con la documentazione sanitaria richiesta, è concordato con il Responsabile Medico di struttura.

L'accettazione avviene, per motivi organizzativi ed assistenziali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.00, il sabato e domenica dalle 9.00 alle 11.00.

All'atto del ricovero il medico accettante incontra la persona malata e la sottopone alla prima visita, provvedendo alla compilazione della parte specificatamente riservata del Fascicolo socio-sanitario individuale (FaSAS), comprendente anche la valutazione infermieristica, riabilitativa e psico-sociale.

Per ogni Ospite, viene quindi formulato il PAI (Piano Assistenziale Individuale) i cui obiettivi e risultati sono poi verificati periodicamente all'interno del gruppo di lavoro.

Su richiesta è possibile organizzare anche visite guidate alla struttura, riferendosi all'Assistente Sociale che opera presso l'Hospice.

Elenco dei documenti necessari per il ricovero

Al momento del ricovero è necessario presentare la seguente documentazione:

- Richiesta di "ricovero in Hospice" predisposta dal Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta (MMG/PdLS) su ricettario regionale;
- Documentazione clinica aggiornata;
- Scheda unica di segnalazione per il ricovero negli Hospice dell'ATS Brianza (da richiedere al proprio MMG/PdLS, presso l'ATS o presso gli Hospice della Rete Locale di Cure Palliative);
- Fotocopia carta d'identità.
- Fotocopia Tessera Sanitaria.

In occasione del ricovero è richiesta la collaborazione da parte di un familiare/caregiver che possa recarsi presso la Segreteria per la gestione della pratica di ricovero.

Hospice - Cure Palliative in regime residenziale

Criteri di presa in carico e dimissione degli Ospiti

Anche per il servizio di Cure Palliative Residenziale (Hospice), come per le altre Unità d'offerta della Rete Locale di Cure Palliative, il processo di presa in carico contempera le esigenze di:
- libertà di scelta della persona malata;
- libertà di scelta tra i soggetti accreditati;
- accompagnamento della persona malata in un percorso di cura tempestivo e integrato.

La Rete Locale di Cure Palliative (RLCP) è nata per garantire la tempestività della presa in carico e la continuità dei percorsi assistenziali, anche nei diversi setting assistenziali, garantiti da uno o più soggetti gestori accreditati.

Il processo di presa in carico prevede anche il coinvolgimento del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS) che può prendere parte all'equipe assistenziale secondo quanto previsto dal PAI ed è, comunque, informato e aggiornato in merito ai suoi contenuti.

Il processo di presa in carico della persona malata e della sua famiglia avviene attraverso un percorso specifico che prevede:
- segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative a seguito di:
  - dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa;
  - proposta di un medico specialista;
  - proposta del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS);
  - accesso diretto da parte della persona malata o del caregiver;
  - segnalazione dei servizi sociali.
- colloquio di valutazione della segnalazione, solitamente effettuato presso la sede della struttura residenziale, ma possibile anche telefonicamente o comunque a distanza, con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il malato, per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale e la verifica della sussistenza dei criteri di eleggibilità definiti dalla normativa vigente.

Contestualmente al ricovero è prevista la condivisione da parte del nucleo familiare, in particolare dal caregiver e, quando possibile, del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia, dello scopo e delle caratteristiche delle cure palliative prestate presso l'Hospice, come pure di tutti i servizi che la struttura mette a disposizione dei suoi Ospiti e dei loro famigliari.

Definizione delle indicazioni in caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure

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

Dimissione per decesso dell'Ospite: i medici dell'Hospice sono incaricati di svolgere tutto ciò che occorre per le comunicazioni del decesso agli organi competenti e ai familiari.
Il personale 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, presso gli appositi locali disponibili in struttura, secondo le indicazioni ricevute dal Coordinatore Infermieristico e sarà accessibile ai familiari dalle ore 8.30 alle 18.45.

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 a cui affidare il servizio, è di esclusiva competenza della famiglia.
Presso il Centro è a disposizione, a richiesta, l'elenco delle agenzie operanti nei Comuni di Monza, di Milano e nei Comuni limitrofi.

Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa

La segnalazione di nuovi potenziali Ospiti, da inserire in lista d'attesa, può essere fatta:
- dai familiari (che verranno invitati per un colloquio informativo e per visitare la struttura accompagnati dall'assistente sociale);
- dal medico di medicina generale;
- dalle strutture ospedaliere pubbliche e private accreditate del territorio di riferimento e da Enti e persone competenti.

Sono inserite in lista di attesa le persone affette da malattia non più suscettibile di trattamento specifico in fase terminale o con la necessità di un ricovero di sollievo (temporaneo) per la famiglia.

Hospice - Cure Palliative in regime residenziale

Modalità di erogazione del servizio e prestazioni erogate

Le Cure Palliative in Hospice, sono costituite da un complesso integrato di prestazioni mediche specialistiche, infermieristiche, di supporto socio-sanitario (OSS), riabilitative, psicologiche, di accertamento diagnostico, di supporto farmacologico, di nutrizione artificiale, di prestazioni sociali, tutelari, alberghiere, di sostegno spirituale e di assistenza al lutto, attraverso ricovero.

Il complesso integrato degli interventi effettuati è finalizzato a dare una risposta adeguata ai bisogni delle persone affette da una patologia ad andamento cronico ed evolutivo, per la quale non esistono terapie o, se esse esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

Il Personale del Centro è immediatamente riconoscibile dal colore della divisa e dal tesserino di riconoscimento:

- infermieri: banda arancione;
- OSS/ASA/OTA: banda verde;
- volontari, in rapporto diretto con l'ospite, sono identificabili dal tesserino e dalla divisa/camice di color azzurro.

Servizio di fisioterapia: normalmente attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.00.

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, anche 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 sempre 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, per un periodo limitato, con eventuale e successivo affidamento ai servizi territoriali.

Servizio di assistenza spirituale: gli Operatori del servizio di assistenza spirituale (sia religiosi, sia laici) offrono assistenza spirituale e sono a disposizione per colloqui personali con i degenti e i loro familiari.

L'Hospice S.M. delle Grazie è dotato di una Cappella, sempre aperta, a disposizione di tutti tutti coloro che volessero dedicare momenti alla riflessione ed alla preghiera.

La Santa Messa è celebrata ogni domenica come da programmazione esposta in struttura e le funzioni religiose sono aperte anche alla partecipazione della cittadinanza.

Per gli Ospiti appartenenti a confessione religiosa diversa da quella cattolica, si ricorda che è consentito l'accesso al Centro ai rappresentanti del credo di appartenenza, in coerenza con il principio di consapevole tolleranza e nel rispetto delle buone norme di convivenza, previa comunicazione alla Responsabile di struttura.

Servizio di volontariato: caratteristiche qualificanti del Centro sono i momenti di animazione e di condivisione della quotidianità dell'ospite da parte dell'équipe dei volontari "Don Gnocchi", persone formate e preparate a supporto e sostegno del personale di assistenza.

Il volontario diventa, per le persone con cui viene in contatto un riferimento importante, una persona vicina cui si confidano i propri pensieri. Il volontario riesce ad eliminare le distanze e a creare le condizioni per la condivisione di momenti di vita, di ricordi, di sogni e desideri.

Orario di funzionamento dell'unità d'offerta ed orario delle visite

L'Hospice assicura cure e assistenza in via continuativa 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.

Centralino telefonico – Il servizio è attivo contattando il n. 039 235991:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 19.00;
- sabato, domenica e festivi, dalle ore 8.00 alle 19.00.

Servizio Accoglienza – Il servizio di accoglienza è contattabile al n. telefonico 039 23599251; gli orari di attività e di apertura al pubblico sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.30.

Segreteria Amministrativa – La segreteria dell'Hospice è operativa dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle 16:30 e risponde al numero di telefono 039 23599231.

La segreteria è a disposizione per:

- informazioni generali;
- accettazione;
- rilascio di attestati, certificati e documenti sanitari;
- gestione del debito informativo verso l'ATS Brianza e verso tutti gli altri enti;
- supporto amministrativo a tutte le attività della struttura;
- gestione delle pratiche di rimborso da altre Regioni/ASL, per prestazioni erogate a favore di cittadini aventi diritto, residenti fuori regione;
- pratiche per contributi, donazioni, lasciti.

Hospice - Cure Palliative in regime residenziale

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. 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.

Tipologie di rette applicate ed eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche

I costi del servizio sono a carico del Servizio Sanitario Regionale e pertanto, alle persone assistite, non viene richiesta nessuna compartecipazione alla spesa.

Richiesta e rilascio della documentazione socio sanitaria

Con richiesta scritta, mediante apposito modulo, la prima copia del Fascicolo socio assistenziale e sanitario (FaSAS), o parte di esso, può essere richiesta gratuitamente dagli aventi diritto via e-mail all'indirizzo info.monza@dongnochi.it. Il costo della seconda copia e successive ammonta fino a € 30,00 a seconda del volume del documento.

La documentazione sarà disponibile per il ritiro entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta presso la segreteria del Centro.

Altre 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; rivolgendosi alla Segreteria amministrativa dell'Hospice 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 uscire 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.

Pasti e sistemazione alberghiera

La colazione degli ospiti è servita alle ore 8.00, il pranzo è fissato per le ore 12.15, il momento del tè o del caffè alle ore 16 e la cena alle ore 18.15.

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. 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 pasti sono preparati da una Ditta esterna in appalto. La biancheria da letto per i familiari che intendono usufruire del letto a loro disposizione nella stanza dell'ospite, viene fornita dalla struttura.

Ristoro: esiste uno spazio dove sono ubicati dei distributori automatici per il consumo di bibite e/o di bevande calde; ne possono usufruire sia gli Ospiti, sia i parenti ed i visitatori.

Servizi vari a pagamento: è possibile disporre dei servizi di parrucchiere e consegna di giornali e riviste su prenotazione e a pagamento.

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, come previsto dalla normativa vigente ed applicabile e regolarmente verificato dagli enti preposti.

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 pertanto introdurre e/o inserire apparecchiature elettriche e/o a gas, che potrebbero provocare incidenti, incendi o intossicazioni varie.

Compensi: gli ospiti e i familiari sono invitati a rispettare la "Carta d'impegno etico" dei dipendenti della Fondazione, evitando quindi di offrire agli stessi compensi o donazioni per le prestazioni erogate, comunque non dovuti; eventuali donazioni, come sostegno all'attività del Centro Santa Maria delle Grazie, possono essere consegnate alla Segreteria del Centro.

Regole di comportamento – Si ricorda che 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 del reparto, degli Operatori e degli altri Ospiti.

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).

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) costituisce l'anello di congiunzione tra l'utente e la struttura, assicurando attività finalizzate a:

- fornire informazioni agli utenti su servizi e prestazioni erogate
- ricevere osservazioni, proposte, reclami ed encomi.

L'URP promuove, inoltre, iniziative mirate ad ottimizzare la qualità dei servizi, a migliorare il rapporto con gli ospiti allo scopo di migliorare sempre la personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza e ad orientare la domanda.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è attivo:
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 14.00 alle 16.00.
Il numero di telefono è 039 23599231.

Consenso informato alle cure

Il consenso informato è l'espressione della volontà della persona assistita che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico previsto. Il consenso informato viene raccolto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra il curante e l'assistito; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute. Il consenso informato deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica. Nel caso in cui l'intervento sia necessario o urgente per la sopravvivenza del paziente e questi non sia in grado di esprimere una volontà cosciente, il medico può operare in stato di necessità. La persona sarà comunque informata appena recuperato lo stato di coscienza. Il consenso informato può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

Comunicazione con gli utenti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi e nelle modalità di erogazione, viene comunicata agli utenti, a seconda delle circostanze, attraverso le diverse modalità disponibili: revisioni di documenti istituzionali (Carta dei Servizi pubblicata sul sito WEB dell'Ente Gestore), comunicazioni in forma scritta, pubblicazioni sul Portale della Fondazione Don Gnocchi (www.dongnocchi.it) alla pagina dedicata al Centro Santa Maria delle Grazie di Monza.

Standard di qualità

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'ATS Brianza. Il Servizio di Cure Palliative Domiciliari è stato accreditato dalla ATS Brianza.

Customer Satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dagli operatori del sercizio UCP-DOM; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni di riferimento e affissi nei locali della Centrale Operativa del Servizio di Cure Domiciliari (Centro S. Maria delle Grazie).

Gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.

Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato.

Si invitano gli utenti a restituirlo compilato e in busta chiusa ai referenti del Servizio.

Formazione continua del personale (dipendenti e liberi professionisti)

L'Ente Gestore definisce, con frequenza annuale, un piano di formazione e aggiornamento del personale per assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori.

I contenuti del piano di formazione vengono definiti sulla base delle esigenze specifiche per l'utenza assistita.

Attenzione particolare viene riservata, anche in funzione della missione dell'Ente Gestore, alle tematiche relative all'umanizzazione delle cure.

Per il personale che opera in libera professione, l'Ente Gestore, verifica ed acquisisce la documentazione comprovante la formazione e l'aggiornamento svolti in relazione all'attività prestata.

Trattamento dei dati personali e riservatezza (Privacy)

Il Centro assicura che la raccolta e gestione dei dati personali dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personali.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Utente.

Si ribadisce che è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione.

Si configura, inoltre, come grave violazione al Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché alla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personali, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Diritti e doveri degli assistiti

I diritti dell'assistito

Rispetto della dignità umana

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

Informazione 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.

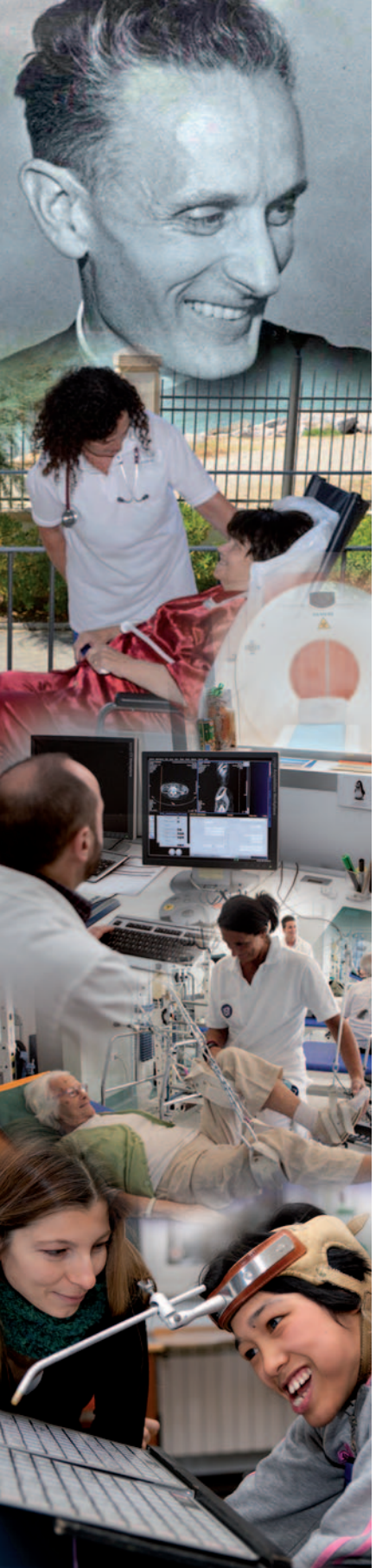
I doveri dell'assistito

Responsabilità e collaborazione

Il paziente durante il soggiorno in Hospice 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 e cardiorespiratoria; 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 prolungato. Intensa, oltre a quella sanitario-riabilitativa, socio-assistenziale e socio-educativa, è l'attività di ricerca scientifica e di formazione ai più diversi livelli. 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), la Fondazione promuove e realizza progetti a favore dei Paesi in via di sviluppo.

AREA TERRITORIALE NORD

IRCCS S. Maria Nascente
Via Capecelatro, 66
Milano - tel. 02.403081
Ambulatori: Sesto San Giovanni, Cologno Monzese, Bollate, Nerviano, Canegrate, Santo Stefano Ticino, Lodi, Casalpusterlengo

Centro Peppino Vismara
Via dei Missaglia, 117
Milano - tel. 02.89.38.91

Centro Multiservizi
Via Galileo Ferraris, 30
Legnano (MI) - tel. 0331.453412

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

Centro S. Maria ai Colli-Presidio Sanitario Ausiliatrice
Viale Settimio Severo, 65
Torino - tel. 011.6303311
Ambulatori: Torino (via Peyron e strada del Fortino)

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 delle Grazie
Via Montecassino, 8
Monza - tel. 039.235991

Centro S. Maria al Castello
Piazza Castello, 22
Pessano con Bornago (MI) - tel. 02.955401
Ambulatori: San Giuliano Milanese, Melzo, Segrate

Centro Ronzoni Villa-Don Gnocchi
Viale Piave, 12
Seregno (MB) - tel. 0362.323111
Ambulatori: Barlassina, Vimercate, Lecco

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

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

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

AREA TERRITORIALE CENTRO

IRCCS Don Carlo Gnocchi
Via Di Scandicci 269 - Loc. Torregalli
Firenze - tel. 055.73931

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

Polo specialistico riabilitativo
Ospedale S. Antonio Abate
Via Don Carlo Gnocchi
Fivizzano (MS) - tel. 0585.9401

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

Centro S. Maria dei Poveri - Polo Riabilitativo del Levante ligure
Via Fontevivo, 127
La Spezia - tel. 0187.5451

Centro S. Maria ai Servi
Piazzale dei Servi, 3
Parma - tel. 0521.2054
Ambulatorio: Casa della Salute "Parma centro"

Centro E. Bignamini-Don Gnocchi
Via G. Matteotti, 56
Falconara M.ma (AN) - tel. 071.9160971
Ambulatori: Ancona (Torrette, via Brecce Bianche, via Rismondo), Camerano, Fano, Osimo, Senigallia

AREA TERRITORIALE CENTROSUD

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

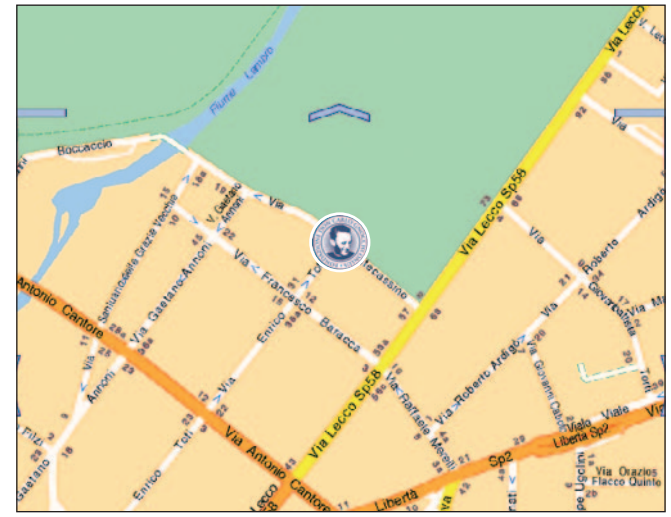
Centro S. Maria della Provvidenza
Via Casal del Marmo, 401
Roma - tel. 06.3097439

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

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

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



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.

Fondazione
Don Carlo Gnocchi

FONDAZIONE DON CARLO GNOCCHI ETS
Sede Legale - Presidenza - Direzione Generale:
20162 MILANO
via C. Girola, 30 (tel. 02 40308.900 - tel. 02 40308.703)

Consiglio di Amministrazione:
Vincenzo Barbante *(presidente)*,
Rocco Mangia *(vice presidente)*,
Mariella Enoc, Carmelo Ferraro,
Andrea Manto, Luigi Macchi,
Marina Tavassi

Collegio dei Revisori:
Adriano Propersi *(presidente)*,
Silvia Decarli, Claudio Enrico Polli

Direttore Generale: Francesco Converti

Centro
S. Maria delle Grazie
via Montecassino 8
20052 MONZA

Tel. 039 235991
Fax 039 23599400
E-mail: info.monza@dongnocchi.it

www.dongnocchi.it