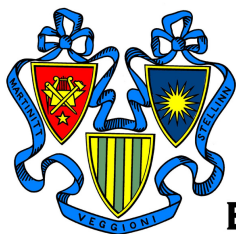


*Azienda di Servizi alla Persona*



**ISTITUTI MILANESI  
MARTINITT E STELLINE  
E PIO ALBERGO TRIVULZIO**

# **CARTA DEI SERVIZI 2025**

**CURE INTERMEDIE**

**Istituto Geriatrico G. e C. Frisia**

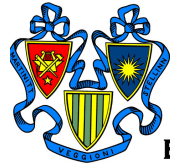
**SEGUICI SUI SOCIAL**



# **Benvenuti all'ASP**

---

*Azienda di Servizi alla Persona*



**ISTITUTI MILANESI  
MARTINITT E STELLINE  
E PIO ALBERGO TRIVULZIO**

## **Chi siamo**

---

Il PAT, Pio Albergo Trivulzio, affonda le sue radici nella seconda metà del Settecento, quando garantire la dignità minima delle persone consisteva nel fornire un tetto a chi non lo aveva. Allora, questo coincideva con l'essere innovativi.

Oggi questa azienda socio-sanitaria e socio-assistenziale si è trasformata, per finalità, per dimensione ed eccellenza nelle cure.

Siamo il primo polo pubblico in Italia, e tra i primi in Europa, per la riabilitazione, perché sappiamo quanto sia importante riacquistare autonomia e ritrovare serenità.

Per tante persone siamo "casa": i nostri standard RSA sono altissimi e costanti nel tempo, perché non scordiamo mai il valore assoluto di ogni individuo.

Grazie ad ambulatori e Day hospital altamente specializzati, e soprattutto in rete tra tutte le specialità, non lasciamo mai la mano del paziente: dalla presa in carico alla cura domiciliare; tu pensi a stare meglio, noi al resto.

Investiamo nelle partnership universitarie e nella ricerca, partecipiamo a pubblicazioni e studi anche sul benessere del personale. Perché curarsi di chi cura, fa parte della nostra filosofia.

Diversi bisogni, diverse risposte: nell'Hospice con delicata competenza, professionalità, rispetto e umanità, accompagniamo chi necessita di cure palliative. Mentre diamo nuova speranza a bambini e ragazzi che non ne avrebbero, accogliendoli nelle nostre comunità Martinitt e Stelline.

Garantiamo l'assistenza migliore non solo grazie a tecnologie innovative ma anche con una formazione costante, professionale e deontologica di chi anima il PAT.

Ci prendiamo cura della persona, garantendone la dignità, attraverso la riabilitazione funzionale e il recupero della sua autonomia sociale e della sua capacità di relazionarsi con l'ambiente in cui vive. La accompagniamo in un momento decisivo della sua vita: il passaggio tra la sua casa, l'ospedale e i nostri servizi, per rispondere in modo integrato ai suoi bisogni.

Gestiamo diverse strutture operative dislocate in più sedi in Lombardia e ci avvaliamo del contributo di oltre 1.600 professionisti fra medici, infermieri, terapisti, assistenti sociali, operatori socio sanitari ed educatori, in grado di offrire una rete di servizi integrati per rispondere alla più diversificata domanda di cure e assistenza:

- Due **residenze per anziani** che accolgono persone totalmente o parzialmente non autosufficienti. Una nel centro di Milano: la sede storica di via Trivulzio 15, vicino al nuovo quartiere di City Life; la seconda, nel verde della provincia di Lecco, a Merate. In totale disponiamo di 515 posti letto.
- Un reparto dedicato alle persone in **stato vegetativo** nella sede di via Trivulzio, con disponibilità di 20 posti letto
- Due **centri di riabilitazione** per il recupero fisico delle persone, in particolare anziane, a seguito di esiti invalidanti di varie patologie e ricoveri ospedalieri, per un totale di 558 posti letto tra Milano e Merate
- Un **poliambulatorio** per le persone di tutte le età, con diverse specialità cliniche
- Il primo **hospice** pubblico italiano per accompagnare i malati incurabili con un percorso di cure palliative, da 13 posti letto
- **Cure domiciliari** servizio erogato direttamente a domicilio dell'utente
- **Riabilitazione domiciliare** trattamenti di riabilitazione domiciliare di mantenimento erogati sulla base di un progetto riabilitativo
- Sei **comunità alloggio per minori** con 35 posti, una comunità di prima accoglienza con 10 posti, due pensionati per la formazione professionale dei neo maggiorenni, due Pronto Intervento minori da 10 posti. I servizi per i giovani si trovano tutti sul territorio milanese e a Merate
- Un **museo** custode degli archivi delle tre Istituzioni che compongono la nostra storia, per tramandarla ai più giovani

## **L'Istituto Frisia**

---

L'Istituto Geriatrico e Riabilitativo G. e C. Frisia è stato costruito negli anni 1968-1969 per volontà del Commendator Filippo Frisia, che fece dono della struttura all'amministrazione del Pio Albergo Trivulzio di Milano allo scopo di ricreare una simile realtà sanitario-assistenziale nel territorio di Merate. La superficie totale occupata dall'Istituto è circa 26.000 metri quadri, in parte adibita a parco. Il complesso dell'Istituto è costituito da tre palazzine inserite in un ampio e fluido parco verde e collegate tra loro da viali privi di barriere architettoniche. Nel 1994 l'Istituto riceve l'accreditamento di struttura dalla Regione Lombardia, garantendo così il raggiungimento dei requisiti qualitativi prefissati per le strutture sanitarie-assistenziali.

## Valori

---

Per tutti gli assistiti ci impegniamo a:

- offrire tutta la nostra esperienza e competenza per assistere e curare con interesse e attenzione ogni persona nel suo particolare bisogno di salute
- prestare le cure migliori con sistemi diagnostici sicuri e terapie innovative
- proteggere in modo particolare chi, a causa dello stato di salute, si trovi in una condizione momentanea o permanente di fragilità
- rendere disponibili tutti i servizi necessari per i bisogni assistenziali, secondo criteri di trasparenza
- garantire una informazione completa e comprensibile sullo stato di salute
- accogliere i pazienti in spazi adeguati alle necessità umane e terapeutiche

Il contenuto di questa Carta dei Servizi si propone di illustrare gli aspetti organizzativi ed i servizi offerti dai reparti di Cure Intermedie dell'Istituto G. e C. Frisia .

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione previsto da specifica normativa, con il quale la struttura presenta i propri servizi ma anche un impegno verso tutti i cittadini che sarà nostra premura mantenere.

## Riferimenti

---

### Unità operativa di appartenenza:

UOC Geriatria 2

Direttore Dott. Maurizio Perego

### DPS

Dott.ssa Loredana Obino - Dirigente  
professioni sanitarie area infermieristico-  
assistenziale

Dott.ssa Donatella - Erba Responsabile area  
infermieristico-assistenziale

Dott.ssa Fabiana Bobbiesi - Coordinatore area  
riabilitativa e animazione

### Contatti

#### Accettazione Medica:

Tel: 800.11.77.00

Orari ufficio: Lun-Ven 08:30 -16:00

E-mail: [accettaz.medica@pioalbergotrivulzio.it](mailto:accettaz.medica@pioalbergotrivulzio.it)

#### Servizio Sociale Istituto Frisia:

Dott.ssa Rosella Colombo

Tel: 039.999.161

Orari ufficio: Lun-Ven 08:30 -16:00

E-mail: [serviziosociale.frisia@pioalbergotrivulzio.it](mailto:serviziosociale.frisia@pioalbergotrivulzio.it)

## Il servizio

---

Le Cure Intermedie rappresentano un aspetto fondamentale dell'offerta sanitaria finalizzata alla presa in carico del paziente in fase di post-acuzie (patologie croniche in fase di riacutizzazione o persone da poco dimesse da reparti ospedalieri) e nella sua assistenza in regime di degenza.

## Criteri di accesso

---

L'accesso al reparto di Cure Intermedie viene proposto dal medico ospedaliero, medico di medicina generale o medico di Strutture di Ricovero e Cura extra-ospedaliero che compilano la "scheda unica di invio e di valutazione" all'istituto tramite la centrale unica AREU.

La proposta di ricovero viene quindi valutata dai medici delle Unità Operative di Cure Intermedie dell'Istituto.

Costituiscono requisiti di esclusione:

- le patologie psichiatriche attive;
- le condizioni per cui sono già previsti interventi specifici specializzati (come ad esempio le persone in stato vegetativo permanente, gli affetti da SLA, ecc.);
- le condizioni di instabilità in corso o non completamente superate
- le acuzie non risolte
- le diagnosi incomplete o in corso di definizione.

**Le dimissioni** sono determinate dal completamento dell'intervento sanitario riabilitativo con l'ottenimento di una condizione di stabilità clinica del paziente ed il raggiungimento del grado di riabilitazione previsto dal PRI.

Il ricovero in Cure Intermedie termina per rientro al domicilio, per cambio della tipologia di ricovero, per ricovero ospedaliero concordato o in urgenza, per ingresso in RSA, per decesso.

Per ulteriori informazioni contattare l'ufficio accettazione al numero telefonico **800 11 77** o all'indirizzo di posta elettronica [accettaz.medica@pioalbergotrivulzio.it](mailto:accettaz.medica@pioalbergotrivulzio.it)

## Il Reparto

---

### UOC Geriatria 2 Riabilitazione Neuromotoria

I reparti di Riabilitazione a carattere neuro motorio accolgono pazienti dagli ospedali o direttamente dal domicilio, nella fase di stabilizzazione, a seguito di un episodio acuto o di riacutizzazione di una malattia cronica ortopedica, neurologica, internistica o chirurgica.

Lo scopo è quello di completare l'iter di cura, portando il paziente al miglior stato di salute e autonomia funzionale con l'obiettivo di reinserirlo nel proprio contesto di vita o accompagnarlo alla risposta più appropriata ai suoi bisogni tramite l'attivazione di servizi territoriali o residenziali.

Le attività principali prevedono da subito un'attenta valutazione dei bisogni e dei fattori di rischio. Viene elaborato un Piano Riabilitativo e Assistenziale personalizzato con interventi di riabilitazione estensiva. L'ospite viene costantemente monitorato durante tutto il suo percorso terapeutico-riabilitativo dal personale medico e riabilitativo, potendo contare su una scrupolosa assistenza infermieristica presente 24 ore su 24.

## Rette e Costi

---

La retta di ricovero è interamente a carico del Servizio Sanitario Regionale per i cittadini residenti in Lombardia. Previa autorizzazione della regione di appartenenza, vengono accolti anche cittadini residenti fuori regione.

Nel corso della degenza vengono effettuate prestazioni sanitarie e specialistiche, e/o forniti presidi sanitari ed ausili a carico del SSN se in possesso di invalidità civile.

## Struttura e Personale

---

Il reparto è dotato di camere con servizi igienici propri. Dispone di palestre riabilitative e area di terapia occupazionale. Sono inoltre sono a disposizione spazi comuni per i colloqui.

L'assistenza medica e infermieristica è continuativa e garantita 24 ore su 24.

L'equipe multi-professionale è composta da dirigenti medici, un coordinatore infermieristico, infermieri, fisioterapisti, terapisti occupazionali, logopedisti, operatori addetti all'assistenza OSS. Completano l'equipe Assistenti sociali, Psicologi, Dietisti e assistente spirituale.

## I servizi

---

L'Azienda fornisce farmaci, attrezzature e presidi antidecubito, per l'igiene e l'incontinenza, nonché per la mobilità a tutti i pazienti. L'Ospite può usufruire gratuitamente, previa prescrizione a cura del medico fisiatra, di presidi sanitari e ausili personalizzati tramite ATS se in possesso di invalidità civile.

I prelievi ematici vengono eseguiti in sede e processati dall'ospedale San Leopoldo Mandic di Merate.

La gestione del **servizio di ristorazione** prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. I pasti vengono preparati dal **Servizio di Cucina interno** che ha sede presso l'Istituto Frisia adottando il sistema HACCP e successivamente consegnati ai nuclei con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I **menù** sono elaborati in collaborazione con il **Servizio di Dietologia del Pio Albergo Trivulzio** e consentono ai residenti la possibilità di scegliere tra diverse proposte alternative. Possono essere inoltre preparate **diete speciali personalizzate su indicazione e prescrizione del medico curante**. I menù sono esposti e ben visibili a residenti e parenti.

Viene garantito ai pazienti il **massimo livello di autodeterminazione possibile**, nell'assoluto rispetto delle convinzioni e degli ideali religiosi e morali di ognuno.

Il **servizio religioso cattolico** è curato in convenzione con l'**Arcidiocesi di Milano** e la Parrocchia territoriale e garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione della S. Messa. Presso l'Azienda sono presenti sacerdoti che effettuano visite periodiche nelle sezioni.

### Orari di visita

L'accesso dei visitatori alla struttura è consentito da lunedì a domenica seconde le seguenti fasce orarie:

dalle ore 11:30 alle ore 13:30

dalle ore 17:00 alle ore 19:30

Eventuali variazioni degli orari di visita indicati, saranno esposte presso i reparti.

Potranno essere concesse deroghe agli orari di visita dai medici e dal coordinatore infermieristico di reparto.

E' consentito l'accesso di massimo due parenti per ospite o paziente.

L'adozione dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie nei reparti è in linea con la normativa ministeriale vigente.

E' consentito l'ingresso ai maggiori di anni 12, salvo deroghe, al fine di tutelare gli ospiti/pazienti e i minori.

## Divise e colori

### Riconoscici! I colori del PAT



### Parrucchiere

L'azienda offre un servizio di parrucchiere da donna e da uomo a pagamento e previo appuntamento.

### Podologo

L'azienda offre un servizio di podologia a pagamento, previo appuntamento, per i pazienti di Cure Intermedie.

### Santa messa

Il servizio religioso cattolico è curato in convenzione con l'Arcidiocesi di Milano e la Parrocchia Territoriale e garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione della S. Messa. Presso l'Azienda sono presenti sacerdoti che effettuano frequenti visite nelle sezioni.

Orari Sante Messe: Domenica ore 10:00

### Camera Mortuaria

La camera mortuaria dell'Istituto Frisia è aperta tutti i giorni dalle 10:00/12.00 e dalle 14:00/18.00

### Portineria Centrale

La reception regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per l'ospite e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità. Presso le strutture è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti sia dall'interno sia dall'esterno.

Il servizio è attivo sette giorni su sette nell'arco delle 24H.

## **Pulizia**

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.

I lavori quotidiani sono eseguiti, per quanto possibile, al di fuori della normale attività assistenziali al fine di evitare disagi ai pazienti e vengono supervisionati da personale infermieristico che rileva eventuali criticità.

Periodicamente vengono eseguiti lavori di pulizia straordinaria; l'esecuzione di tali interventi è monitorata tramite procedure specifiche aziendali.

Tutti i prodotti utilizzati rispondono alle normative vigenti. Per tutti i prodotti è disponibile a richiesta la scheda tecnica e la scheda di sicurezza. Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

## **Oggetti personali**

Durante la permanenza all'interno della struttura è opportuno non avere con sé o nelle stanze oggetti preziosi e somme di denaro. Si raccomanda in ogni caso di voler prestare massima attenzione agli stessi.

Presso l'Ufficio Econmato, previa autorizzazione e comunque in casi particolari, è possibile depositare temporaneamente piccole somme di denaro o oggetti di valore in cassaforte.

## **Segnalazioni e reclami**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) fornisce informazioni sui servizi erogati, le modalità d'accesso e accoglie segnalazioni, reclami ed apprezzamenti da parte dell'utenza. Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, l'URP provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate al fine di fornire all'utente una risposta adeguata entro 30 giorni. Coloro che desiderano esprimere le proprie osservazioni, reclami e apprezzamenti possono farlo tramite:

- Lettera in carta semplice indirizzata a: **ASP IMMES e PAT - Ufficio Relazioni con il Pubblico**, Via Trivulzio 15, 20146 Milano;
- Posta elettronica all'indirizzo e-mail [relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it](mailto:relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it)
- Portale informatico ProntoURP, raggiungibile tramite il sito istituzionale [iltrivulzio.it](http://iltrivulzio.it) o al link [iltrivulzio.prontourp.it](http://iltrivulzio.prontourp.it)
- Telefonicamente ai numeri 024029 347/494 dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00

## Qualità dei servizi

---

Le attività per la cura e l'assistenza dei pazienti sono basate su protocolli tecnici, elaborati da team multidisciplinari e continuamente aggiornati sulla base di linee guida e protocolli nazionali e internazionali.

Un continuo monitoraggio dei processi operativi permette l'individuazione delle aree di miglioramento e assicura l'attuazione di interventi precoci volti alla riduzione dei rischi.

Sono costanti le attività di controllo dei dispositivi e della dotazione tecnologica in uso, di sorveglianza delle reazioni avverse ai farmaci, di monitoraggio delle infezioni correlate alle pratiche assistenziali.

La norma UNI EN ISO 9001, assunta dalla Regione Lombardia come modello cui conformare l'organizzazione delle strutture sanitarie pubbliche regionali, costituisce il riferimento anche per la Asp IMMeS e PAT - il cui Sistema di Gestione Qualità è certificato da Ente Terzo- accanto ad ulteriori metodologie quali l'accreditamento professionale ed un costante interscambio con realtà sanitarie eccellenti.

L'Organizzazione stabilisce, documenta, attua e mantiene aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della sopracitata normativa internazionale UNI EN ISO 9001 per migliorarne costantemente l'efficacia e l'efficienza.

Attraverso tre strumenti in particolare è possibile "misurare" e valutare la qualità dei nostri servizi:

- il Piano delle Performance, che individua gli obiettivi strategici e tiene conto del ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio;
- il sistema di monitoraggio delle attività assistenziali - Rischio Clinico;
- la sintesi annuale del grado di soddisfazione percepita dai nostri assistiti, **Customer Satisfaction**.

La gestione della somministrazione e della raccolta dell'esito dei questionari di gradimento dell'utenza nell'utilizzo dei servizi offerti dall'Azienda è digitalizzata e automatizzata grazie all'implementazione di un apposito portale Priamo Customer Satisfaction.

Il portale è integrato con la maggior parte dei sistemi gestionali di carattere sanitario utilizzati nei diversi servizi aziendali, recepisce le anagrafiche e i recapiti degli utenti e, secondo tempistiche differenti a seconda del servizio interessato, procede a notificare via e-mail o SMS all'utente la richiesta di compilazione del questionario di soddisfazione.

In particolare, a seconda del servizio, vengono adottati differenti criteri di invio dei questionari:

Per i reparti di Cure Intermedie: è previsto l'invio del questionario di soddisfazione alla dimissione o al cambio setting del paziente. Si esclude l'invio nel caso in cui la causale di dimissione sia riconducibile al decesso del paziente.

## **Richiesta documentazione clinica**

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo socio-sanitario, occorre inoltrare la domanda all'Ufficio Cartelle Cliniche della Direzione Socio Sanitaria del Pio Albergo Trivulzio. La copia conforme di cartella clinica o documentazione sanitaria viene rilasciata al diretto interessato o ad un delegato, all'eventuale Tutore o Amministratore di Sostegno, in caso di decesso al Familiare che ne fa richiesta, ai medici di strutture sanitarie che ne fanno richiesta per motivi assistenziali, all'Autorità Giudiziaria.

Il documento viene rilasciato entro 30 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista:

- Per cartelle cliniche fino a 100 fogli: €20,00;
- Per cartelle cliniche oltre 100 fogli: €30,00.

Per informazioni e richieste è possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico nelle modalità indicate nel paragrafo dedicato. In particolare, tramite il portale ProntoURP è disponibile una sezione dedicata alla richiesta di cartelle cliniche.

## **Tutela dei diritti**

### **Privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti a portare un cartellino di riconoscimento.

L'utente ha il diritto all'informazione ed al consenso informato sul proprio stato di salute, gli accertamenti e le terapie proposte.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle condizioni di salute del paziente, fornendo indicazioni esclusivamente all'interessato e, in caso di sua autorizzazione, ai familiari o ad altre persone designate. Al momento della presa in carico viene richiesto al paziente di sottoscrivere il consenso informato al trattamento sanitario nonché il consenso al trattamento dei propri dati personali limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

### **Acquisizione del consenso informato**

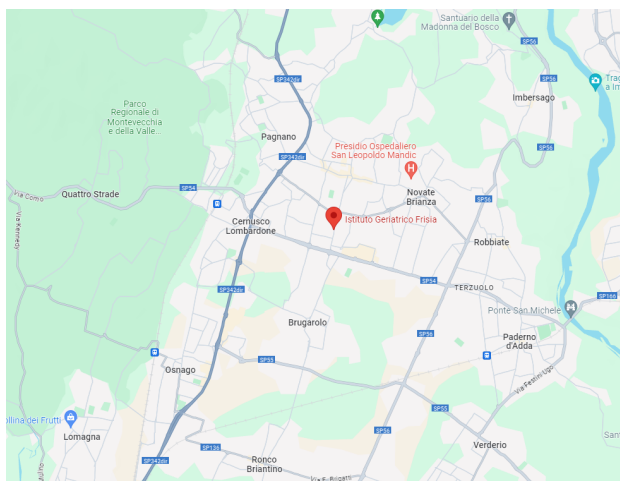
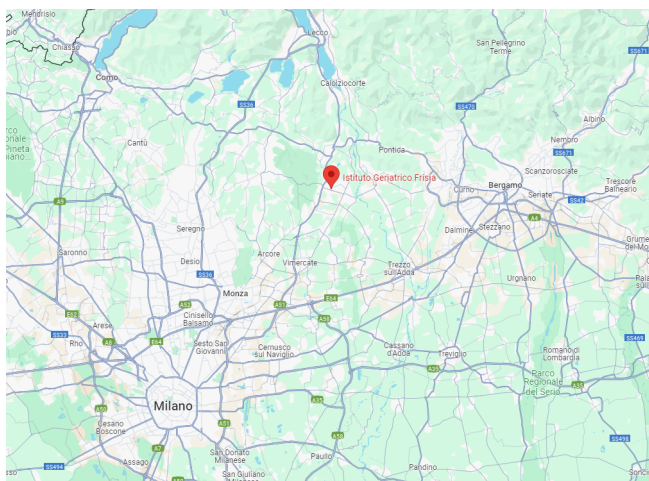
Il consenso informato, ovvero l'assenso dell'interessato a subire un trattamento terapeutico, è il presupposto di legittimità dell'azione del medico. La libera scelta di sottoporsi ad interventi è, infatti, tutelata dalla Costituzione e dalla legge. Il consenso deve essere libero e informato e può essere revocato in qualunque momento. L'assenso deve essere consapevole ed è preceduto da una adeguata informativa da parte del medico all'atto del ricovero, sulle caratteristiche, i rischi e le finalità dell'intervento medico. Nel caso in cui il soggetto interessato non sia nelle condizioni di esprimere validamente il consenso, allora lo stesso viene richiesto al soggetto che il paziente ha delegato o al tutore.

### **Anticorruzione e trasparenza**

L'Azienda ha ritenuto adottare il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e il Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità, in accordo con quanto previsto dal d.lgs. 33/2013 (Obbligo di pubblicazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione)

# Come raggiungerci

L'Istituto Geriatrico e Riabilitativo G. e C. Frisia si trova a Merate (LC), via Don Gnocchi 4. E' facilmente raggiungibile da Lecco, Como, Bergamo, Milano e Provincia.



- In auto, da Milano: percorrere la tangenziale est direzione Lecco fino al suo termine, proseguire sulla strada Statale 36 (Milano-Lecco)
- In auto, da Bergamo: Autostrada A4 Venezia- Milano, uscita Agrate; proseguire in direzione Lecco (tangenziale est).
- In treno, FFSS linea Milano-Lecco, fermata Cernusco - Merate, da qui autolinea per via Turati - Merate.

L'azienda Pio Albergo Trivulzio si trova in via Trivulzio, 15 a Milano.



E' raggiungibile con i seguenti mezzi di trasporto pubblico:

- Metropolitana Linea 1 (rossa) fermata Gambara;
- Tram linea 16 fermata Piazza De Angeli
- Filobus linee 90 - 91 fermata Viale Bezzi
- Autobus linea 80-fermata Via Rubens/V.le Bezzi

E' facilmente raggiungibile anche in auto: il Pio Albergo Trivulzio si trova in prossimità della circonvallazione esterna tra piazza De Angeli e Piazza Gambara a ovest di Milano.

Per i portatori di disabilità fisiche, in Portineria Centrale, può essere richiesta l'apertura del cancello su Via Trivulzio n. 15.

# Contatti

---

È possibile mettersi in contatto con noi utilizzando questi riferimenti. Sarà nostra cura rispondere al più presto.

## **Istituto Frisia**

Indirizzo: Via Don Carlo Gnocchi, 4 - Merate

Telefono: 039 999.161

## **Pio Albergo Trivulzio**

Indirizzo: Via Trivulzio, 15 – Milano

Telefono 02 40291

Mail: [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it)

PEC: [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it)