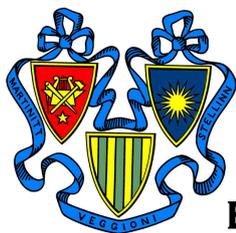


Azienda di Servizi alla Persona



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

CARTA DEI SERVIZI 2025

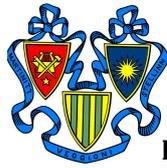
HOSPICE

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 è diventata tutt'altro, 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 conti riacquistare autonomia e ritrovare serenità.

Per tanti 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 fin sul benessere del personale. Perché curarsi di chi cura fa parte della nostra filosofia.

Diversi bisogni, diverse risposte: nell'Hospice con delicata competenza, fatta di 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 a una formazione costante, professionale e deontologica di chi anima il PAT.

- 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 567 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 484 posti letto, tra Milano e Merate
- Un **poliambulatorio** per le persone di tutte le età, con 25 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 sono 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** che custodisce gli archivi delle tre Istituzioni che compongono la nostra storia, e la tramanda ai più giovani

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 dall' Hospice del Pio Albergo Trivulzio .

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

UOC di appartenenza:

UOC Riabilitazione 2

Direttore: Dott.ssa Sonia Baruffi

UOS Oncologia- Cure Palliative

Responsabile: Dott.ssa Mary Cabiddu

Medico Responsabile dell'Hospice

Responsabile: Dott.ssa Paola Di Vincenzo

DPS

Dirigente professioni sanitarie:

Dott.ssa Loredana Obino

Coordinatore area infermieristico-assistenziale:

Dott.ssa Valentina Aufiero

Coordinatore Infermieristico

Dott. Lorenzo Marro

Contatti

Tel: 02 4029.541/542

Orari dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 15.00

e-mail: hospice@pioalbergotrivulzio.it

L'Hospice

Le cure palliative rappresentano una risposta integrata ai molteplici bisogni della persona affetta da malattia in fase avanzata e terminale di malattia ad andamento irreversibile, non più suscettibile di trattamenti specifici per la guarigione o per il contenimento della progressione della malattia stessa.

Obiettivo principale è accompagnare la persona e la sua famiglia in questa fase terminale della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico. L'Hospice del Pio Albergo Trivulzio ha aderito alla Rete di Cure Palliative comprendenti strutture e servizi per l'assistenza domiciliare e Hospice, integrati tra di loro nel Dipartimento Interaziendale di Cure Palliative. L'Hospice del PAT si pone al termine dell'intero percorso di cura del paziente affetto da patologia irreversibile, quando ormai non esistono più trattamenti attivi per la malattia specifica ed occorre controllare sintomi non altrimenti controllabili in altro setting.

Criteri di accesso

L'Hospice accoglie pazienti adulti affetti da patologie croniche per le quali non vi sono più cure attive, in fase terminale della malattia, residenti in regione Lombardia. Previa autorizzazione della regione di appartenenza vengono accolti anche cittadini residenti fuori regione. Le richieste di ricovero possono pervenire da Strutture Sanitarie ospedaliere, Strutture di ricovero e Cure extra ospedaliere, RSA e medico di medicina generale tramite la compilazione del modulo specifico.

Per ulteriori informazioni e riferimenti della struttura contattare:

- Il medico responsabile e/o coordinatore infermieristico ai numeri 024029.541/542
- Scrivere all'indirizzo e-mail hospice@pioalbergotrivulzio.it
-

Il Dipartimento Interaziendale di Cure Palliative di Milano ha uno sportello informativo, presso il P.O. Fatebenefratelli dell'ASST Fatebenefratelli – Sacco.

I riferimenti di tale sportello sono:

- Tel: 0263632946. Attivo dalle ore 09:30 alle ore 12:30 dal lunedì al venerdì;
- Email: retelocalecpmilano@asst-fbf-sacco.it

Documenti necessari per il colloquio

- Fotocopia Carta d'Identità
- Fotocopia Carta Regionale dei Servizi
- Relazione medica (redatta dal medico curante)
- Richiesta medica redatta su ricettario regionale del medico di famiglia per i pazienti che provengono da domicilio, o del Medico Ospedaliero, se il paziente è ricoverato.

Rette e Costi

La retta di ricovero è interamente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

Struttura e Personale

L'Hospice del Pio Albergo è dotato di 13 posti letto in camere singole con servizi igienici propri. Ogni camera è dotata di poltrona-letto atta a consentire il pernottamento di un familiare ed è personalizzabile con oggetti propri per renderla più accogliente e familiare.

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

Dispone di locali comuni per i colloqui, la lettura, l'ascolto della musica, un grande terrazzo e tisanerie. L'assistenza medica e infermieristica è continuativa e garantita 24 ore su 24.

L'equipe multi-professionale composta da un dirigente medico, un coordinatore infermieristico, infermieri professionali, operatori addetti all'assistenza OSS, psicologo e assistente sociale. Completano l'equipe il fisioterapista, il musicoterapista e un gruppo di volontari selezionati e formati dalla sezione milanese della LILT.

L'Azienda fornisce farmaci, attrezzature e presidi antidecubito, per l'igiene e l'incontinenza, nonché per la mobilità a tutti gli ospiti

Ristorazione

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 il Pio Albergo Trivulzio adottando il sistema HACCP e successivamente consegnati ai reparti 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 pazienti la possibilità di scegliere tra diverse proposte alternative, sono inoltre preparate **diete speciali personalizzate dietro prescrizione del medico curante**. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.

Servizi

Orari di visita

L'accesso dei visitatori alla struttura è consentito da lunedì a domenica secondo le seguenti fasce orarie dalle ore 8:30 alle ore 20:00

E' possibile ad un familiare pernottare in camera con l'ospite.

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

Sulla base della tutela degli ospiti/pazienti e a tutela del minore che può entrare in contatto con patogeni presenti è consentito l'ingresso ai maggiori di anni 12 salvo deroghe del Medico di Sezione.

Divise e colori

Riconoscici! I colori del PAT



Parrucchiere

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

Podologo

L'azienda offre un servizio di podologia a pagamento, previo appuntamento presso i poliambulatori
024029473

Santa messa

Il servizio religioso cattolico è curato in convenzione con l'Arcidiocesi di Milano 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 e, se richiedi, svolgono la celebrazione dei riti funebri.

Orari Sante Messe. 10:00 e 16:00

Camera Mortuaria

La camera mortuaria del Pio Albergo Trivulzio è aperta

- da lunedì a sabato 09.00/12.00-13.30/15.00
- domenica e festivi 09.00/12.00

Vi si accede da Viale Bezzi n. 12 ed è contattabile al numero 02/4029256.

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 presso il Pio Albergo Trivulzio.

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 agli Ospiti residenti 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 usati rispondono alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede 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 Economato, previa autorizzazione e comunque in casi particolari, è possibile depositare temporaneamente piccole somme di denaro o oggetti di valore in cassaforte.

Segnalazioni, reclami ed encomi

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, eventuali 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
- Tramite portale informatico ProntoURP, raggiungibile tramite il sito istituzionale iltrivulzio.it o al link iltrivulzio.prontourp.it
- Telefonicamente ai numeri 024029 347/494 dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00

Come raggiungerci

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.

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 tiene aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della sopraccitata 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 il servizio Hospice è previsto l'invio del questionario a 7 giorni dall'ingresso.

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, riguardo alle caratteristiche, ai rischi e alle finalità dell'intervento medico. Nel caso in cui il soggetto interessato non sia nelle condizioni di esprimere validamente il consenso allora il consenso viene richiesto al soggetto che il paziente ha delegato o suo 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)

Contatti

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

Indirizzo- Via Trivulzio, 15 – Milano

Telefono 02 40291

Mail: ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC: ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it