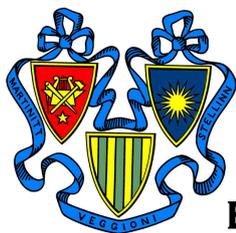


*Azienda di Servizi alla Persona*



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

# **CARTA DEI SERVIZI 2025**

**RIABILITAZIONE DOMICILIARE**

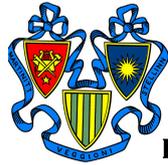
**SEGUICI SUI SOCIAL**



# **Benvenuti all'APS**

---

*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.

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, accompagnandola in un momento della sua vita 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, 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 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.

# Servizi

---

## Divise e colori

### Riconoscici! I colori del PAT



## 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.

## 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, 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](mailto:relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it)
- Tramite 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

# 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 di Riabilitazione Domiciliare è previsto l'invio del questionario ogni 30 giorni e alla dimissione, fatto salvo il caso in cui questa 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, 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)

### **Carta dei Diritti del malato e dell'anziano**

Tutte le attività che costituiscono il complesso del servizio Cure Domiciliari sono svolte in ottemperanza ai criteri e agli obblighi definiti dalla carta dei diritti del malato e dalla carta dei diritti dell'anziano.

## Riferimenti

---

### **Unità operativa di appartenenza:**

UOC Integrazione Ospedale-Territorio

### **DPS**

D.ssa Loredana Obino Dirigente Professioni sanitarie

Dott.ssa Monica D'Apice Referente area riabilitativa

### **Medico Responsabile**

Dott.ssa Sonia Baruffi

### **Medico referente**

Dssa Olga Cardoso - fisiatra

### **Contatti**

Tel: 02.4029.495

Orari ufficio Lun-Ven ore 08:30 - 15:30

mail:

riabilitazione.domiciliare@trivulziomail.it

## **Prestazioni Erogate**

---

I trattamenti di riabilitazione domiciliare sono erogati sulla base di un progetto riabilitativo sviluppato dal medico specialista in medicina fisica e riabilitativa dell'istituto tramite effettuazione di visita fisiatrica domiciliare o ambulatoriale, con finalità di recupero e/o mantenimento delle capacità cognitive motorie del soggetto anziano fragile

# Modalità operative

## Modalità di Accesso

Le richieste di visita fisiatrica domiciliare dovranno pervenire tramite mail alla segreteria dell'UdO riabilitazione domiciliare ([riabilitazione.domiciliare@trivulziomail.it](mailto:riabilitazione.domiciliare@trivulziomail.it))

I Documenti necessari sono :

- richiesta di visita specialistica (impegnativa) compilata su ricettario unico del SSN dal medico di famiglia o dal medico specialista di un'altra struttura di ricovero e cura con dicitura “prima visita fisiatrica al domicilio”;
- scheda pre-accettazione da richiedere via mail all'indirizzo e-mail: [riabilitazione.domiciliare@trivulziomail.it](mailto:riabilitazione.domiciliare@trivulziomail.it)
- copia del documento d'identità;
- copia Tessera Sanitaria;

Per i pazienti provenienti dai diversi setting dell'Azienda (reparto di riabilitazione, Day Hospital ...) il fisiatra di riferimento procederà a redigere il progetto riabilitativo ed inviarlo al servizio per l'inserimento nelle liste d'attesa per la presa in carico.

## Struttura e Personale

L'equipe multiprofessionale è composta da :

Medico Fisiatra , Coordinatore Riabilitativo, Fisioterapisti, Logopedisti

## 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](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it)

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