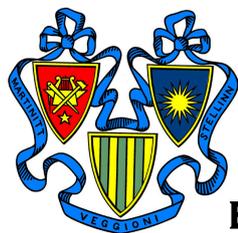


*Azienda di Servizi alla Persona*



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

# **CARTA DEI SERVIZI 2025**

**RSA**

**Pio Albergo Trivulzio**

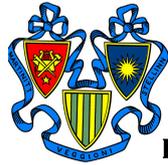
**SEGUICI SUI SOCIAL**



# **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.

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' RSA 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

---

### Unità operativa di appartenenza:

UOC Geriatria 1 (RSA Bezzi, Nucleo Stati Vegetativi , RSA Fornari)  
Direttore Dott.ssa Stefania Iacono

### DPS

D.ssa Loredana Obino - Dirigente professioni sanitarie area infermieristico-assistenziale  
D.ssa Valentina Aufiero Coordinatore area infermieristico-assistenziale  
Dott.ssa Fabiana Bobbiese Coordinatore area riabilitativa e animazione

### Contatti

Tel: 800117700 TA 502

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

e-mail: [serviziosociale.2@trivulziomail.it](mailto:serviziosociale.2@trivulziomail.it)

## Il Servizio

---

La **Residenza Sanitaria Assistenziale** si configura, secondo la normativa vigente, quale struttura socio-sanitaria, che offre assistenza medica e infermieristica continuativa, sulle 24 ore, e compatibilmente con lo stato clinico dell'ospite, interventi di riattivazione e/o mantenimento capacità motorie a persone anziane non autosufficienti, secondo i limiti anagrafici indicati dalla Regione Lombardia (o con patologie assimilabili a quelle dell'età geriatrica) di ambo i sessi, con esiti di patologie non assistibili a domicilio. Le RSA non sono solo strutture di cura ed assistenza, ma anche un luogo di vita e socializzazione in cui la centralità ed il rispetto della persona anziana sono considerati valori fondamentali.

## Criteri di accesso

---

Dopo la valutazione positiva della Domanda Unica di Inserimento da parte del Responsabile Medico, il servizio di accettazione stila una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto, dando particolare attenzione a:

- trasferimenti per dimissioni dai reparti di cure intermedie dell'ASP;
- segnalazioni dei Servizi Sociali di persone in stato di urgenza e gravità.

L'ingresso in struttura è organizzato nel pieno rispetto della normativa in materia.

In caso di disponibilità del posto letto, il Servizio Sociale lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite. Il cliente potrà richiedere di prendere visione della copia del contratto prima dell'ingresso. Il contratto stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura, sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali. A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione del contratto. L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziari.

Al momento della presentazione della domane sono richiesti i seguenti documenti:

- certificato di residenza o autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- documento d'identità valido (fotocopia);
- attestazione del codice fiscale (fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
- eventuale certificato esenzione ticket (originale);
- documentazione sanitaria recente (massimo 12 mesi) eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

### Criteri specifici per il Nucleo Alzheimer

In base ai criteri di ammissione adottati da Regione Lombardia (DGR XI/1046/2018) per l'inserimento di persone con demenza nei nuclei speciali, occorre possedere i seguenti requisiti:

- diagnosi di demenza rilasciata da medici specialisti di strutture accreditate/équipe di CDCD (neurologi, geriatri, psichiatri);
- la valutazione medica specialistica, deve contenere gli elementi diagnostici compatibili con l'accoglienza nel nucleo: diagnosi di demenza, stadio, anomalie del comportamento e deve essere supportata da test e strumenti di stadiazione secondo le indicazioni di buona pratica clinica (MMSE, CDR, UCLA-NPI).

I criteri di esclusione sono i seguenti:

- persone con malattie psichiatriche;
- persone con stato confusionale acuto (o delirium);
- persone con demenza nelle fasi iniziali e terminali della malattia, senza disturbi comportamentali clinicamente rilevanti, che possono essere accolti in altri nuclei delle RSA accanto a persone cognitivamente integre.

## Criteria di dimissione dal Nucleo Alzheimer

La durata del ricovero nel Nucleo Alzheimer è condizionata dalla persistenza di disturbi del comportamento clinicamente rilevanti. Il ricovero non è più appropriato nel nucleo quando i bisogni internistici e assistenziali della persona con demenza grave sono simili a quelli dei residenti tipici, per cui non è necessaria la cura in ambiente dedicato. Il paziente potrà quindi essere trasferito presso gli reparti di RSA della struttura per assicurare la continuità delle cure.

## Le strutture

---

La moderna palazzina di **RSA Bezzi** può ospitare 200 Ospiti + 20 pazienti in stato vegetativo, distribuiti in sette nuclei (due da 20 ospiti, 4 da 40 ospiti e SV) identificati come Bezzi 1A, 1B, 1C, 2A, 2B e 2C in camere doppie o singole tutte con bagno attrezzato i cui letti sono ad altezza variabile, a più snodi e con sponde di protezione a scomparsa.

Tutti i nuclei sono dotati di ampio soggiorno, palestra, infermeria, studio medico e bagni assistiti nonché di piccola cucina.

La palazzina di **RSA Fornari** può ospitare 125 Ospiti distribuiti in 5 nuclei Alzheimer da 25 posti letti ciascuno in camere doppie o singole tutte con bagno attrezzato i cui letti sono ad altezza variabile, a più snodi e con sponde di protezione a scomparsa. Tutti i nuclei sono dotati di ampio soggiorno, palestra, infermeria, studio medico e bagni assistiti nonché di piccola cucina. Tutti i nuclei, per motivi di sicurezza, sono accessibili con sistema elettronico a codice.

I **Nuclei Alzheimer** sono finalizzati a garantire agli ospiti le necessarie condizioni di protezione e sicurezza e, al tempo stesso, ritmi di vita e un ambiente riabilitativo adeguato alle loro autonomie residue, alle manifestazioni comportamentali ed alle competenze cognitive. In quest'ottica essi sono destinati a persone affette da demenza di differente eziologia, tipo o sottotipo che, per il livello del deficit cognitivo e per la presenza di significative alterazioni comportamentali (per esempio vagabondaggio, affaccendamento a finalistico, irrequietezza motoria, irritabilità, vocalizzazione impropria, ecc.) possono giovare delle soluzioni ambientali, delle apposite strategie assistenziali e dello specifico standard di personale.

## I servizi

---

Agli ospiti viene garantita assistenza alberghiera, infermieristica e medica 24 ore al giorno compresi i festivi.

Il servizio animativo è fruibile da tutti gli ospiti delle strutture RSA in una proposta che spazia da trattamenti individuali (attenzione al singolo attraverso la relazione, colloquio, ascolto) a trattamenti di gruppo (gruppi di conversazione, cruciverba, giochi di parole, percorsi musicali, laboratori espressivi...) allo scopo di stimolare 4 macro aree:

- Socializzazione, bisogni relazionali, affettivi
- Creativo-espressiva;
- Culturale;
- Sollecitazione delle abilità residue ed espressione del Sé.

Durante l'arco dell'anno saranno proposte feste a tema (anche stagionale) al fine di stimolare diverse aree quali relazionale e cognitiva e diversi progetti che potranno anche coinvolgere artisti esterni alla struttura.

Il servizio riabilitativo offre a coloro che ne hanno necessità trattamenti individuali o di gruppo con le figure del fisioterapista e del terapeuta occupazionale al fine di mantenere le abilità motorie e cognitivo-funzionali all'interno del progetto assistenziale individuale. E' presente inoltre la figura del logopedista in caso di disturbi deglutitori o del linguaggio.

Medici specialistici e radiologia sono attivi all'interno della struttura.

I prelievi ematici vengono eseguiti in sede e processati all'ospedale Sacco.

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

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 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, 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.

Il **servizio di lavanderia** comprende il servizio di lavanderia piana e il servizio di lavanderia dei capi personali. Tutte le informazioni relative alla gestione del guardaroba personale sono contenute nell'apposita brochure che viene consegnato all'atto dell'ingresso in reparto.

Viene garantito ai residenti il **massimo livello di autodeterminazione possibile**, nell'assoluto rispetto delle convinzioni e degli ideali religiosi e morali di ognuno. I residenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi all'infermiere di riferimento per i contatti con i Ministri degli altri culti.

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 richiesti, svolgono la celebrazione dei riti funebri (con l'aiuto in certi casi all'elaborazione del lutto).

## La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

## **MATTINA**

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, successivamente si svolgono le operazioni d'igiene personale a cui segue la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano e lo richiedono, nella propria stanza con relativo aiuto. In seguito viene somministrata la terapia, seguita dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, le attività di animazione, socializzazione e dialogo.

Il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria.

Il pranzo viene servito a mezzogiorno.

## **POMERIGGIO**

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione.

## **SERA**

La cena viene servita intorno alle ore 18.30. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno.

Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

Il Nucleo Alzheimer è un luogo caratterizzato dagli spazi ampi e luminosi e dotato di sistemi di sicurezza per garantire le condizioni necessarie di protezione. Agli Ospiti anziani affetti da demenze e Alzheimer, sotto la stretta sorveglianza di operatori formati, sono proposte terapie non farmacologiche. Gli stimoli riabilitativi delle terapie occupazionali, animative e socio-assistenziali adeguate alle loro compromesse capacità cognitive e funzionali. Particolare attenzione è rivolta allo studio comportamentale dell'Ospite finalizzato anche ad una riduzione della terapia farmacologica, attraverso specifici progetti.

Il Nucleo Protetto è seguito da una psicologa a disposizione anche dei familiari degli Ospiti. Sia all'interno sia all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per Ospiti, familiari e operatori.

## **Rette e Costi**

---

Le rette di degenza a carico dell'ospite RSA, al netto dei contributi regionali, sono le seguenti:

### **Retta RSA**

CAMERA SINGOLA € 92,64 al giorno per Ospite

CAMERA DOPPIA € 82,64 al giorno per Ospite

### **Retta Nucleo ALZHEIMER**

CAMERA SINGOLA O DOPPIA € 82,64 al giorno

### **Servizi compresi nella retta (non scorporabili):**

- servizio medico, infermieristico, assistenziale e quanto previsto nel PAI
- servizio di lavanderia piana e biancheria personale
- servizio di ristorazione
- barbiere (servizio di rasatura) due volte alla settimana
- parrucchiere (servizio di taglio) per uomo e donna, anche per gli Ospiti allettati una volta al mese
- servizio di podologia su segnalazione del medico o dell'infermiere di riferimento
- TV nelle aree comuni e nelle camere consultazione gratuita dei quotidiani e di alcune riviste
- servizio di trasporto in autoambulanza per effettuazione di esami/visite o in caso di ricovero in ospedale.

### **Servizi non compresi nella retta:**

- trasporti in ambulanza per visite private e accertamenti per l'invalidità
- servizi di parrucchiere/barbiere per prestazioni extra quali tinta, permanente, taglio e piega
- consumazioni ai distributori automatici di bevande ed alimenti
- pagamento ticket SSR in assenza di esenzioni.

All'atto della **sottoscrizione del contratto d'ingresso ed ospitalità**, e al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un **deposito cauzionale**. L'importo, comprensivo degli interessi maturati ai sensi di legge, sarà restituito **entro il giorno 30 del mese successivo** a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazioni di morosità.

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione.

La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA.

La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita per supportare i familiari nell'assistenza domiciliare, fornendo consigli, suggerimenti, informazioni.

L'ente rilascia dichiarazione annuale attestante i costi per rette versati con indicazione dei costi sanitari e non sanitari rilasciata a soli fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR 26316/1997)

## **Struttura e Personale**

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale.

Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico l'équipe socio-sanitaria del nucleo di degenza stila il Piano Assistenziale Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano e definisce la pianificazione degli interventi.

I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PAI viene rivalutato almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.

Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e il personale RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni.

Il personale coinvolto nell'attività di assistenza comprende: Direttore di UOC, Medici, Coordinatore infermieristico, Infermieri, OSS, Animatori, Fisioterapisti, Terapisti occupazionali, Logopedisti, Assistenti sociali, Psicologi, Dietisti. Completano l'équipe Podologo, Consulenti Medici di diverse discipline, se necessari, e l'Assistente spirituale.

## 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

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

Eventuali deroghe agli orari di visita potranno essere concesse 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.

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.

### 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 compreso nella retta per gli ospiti RSA

## **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 richiesti, svolgono la celebrazione dei riti funebri (con l'aiuto in certi casi all'elaborazione del lutto).

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 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.

E' previsto l'invio del questionario ogni 90 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)

## 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)