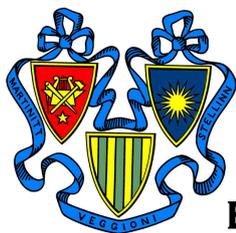


*Azienda di Servizi alla Persona*



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

# **CARTA DEI SERVIZI 2025**

**STATI VEGETATIVI**

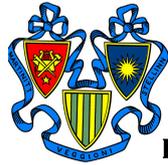
**SEGUICI SUI SOCIAL**



# **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 dal 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

---

### Orari di visita

L'accesso dei visitatori alla struttura è consentito da lunedì a domenica secondo le seguenti fasce orarie  
STATI VEGETATIVI

dalle ore 8:30 alle ore 20:00

Eventuali variazioni sugli orari di visita indicati, saranno espresse 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

## **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 Gamba;
- 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 Gamba 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 Nucleo Stati Vegetativi è 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.

Al momento della presa in carico viene richiesto di sottoscrivere il consenso informato al trattamento sanitario nonché il consenso al trattamento dei 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)

## Riferimenti

---

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

UOC Geriatria 1

### **Dirigente UOC**

Dott.ssa Stefania Iacono

### **DPS**

Dssa Loredana Obino Dirigente professioni sanitarie

D.ssa Valentina Aufiero Coordinatore area infermieristico assistenziale

Dott.ssa Fabiana Bobbiese Coordinatore area riabilitativa e animazione

### **Contatti**

Tel: 0240297724/7725 reparto

e-mail: sez.bezzisv@pioalbergotrivulzio.it

### **Accettazione Medica**

Telefono 800.11.77.00

Mail:accettaz.medica@pioalbergotrivulzio.it

Lun-Ven ore 08:30-16:00

## Il Servizio

---

La Regione Lombardia ha identificato un percorso diagnostico, terapeutico, riabilitativo e assistenziale dalla fase acuta fino al nodo della rete territoriale, a cui la persona in stato vegetativo accede al termine del percorso dell'acuzie.

Nella cura dei pazienti in stato vegetativo viene utilizzata una metodologia multidimensionale bio-psico-sociale, l'equipe redige un piano assistenziale individuale condiviso con il familiare che viene reso partecipe e attore del processo di cura.

## Criteri di accesso

---

Secondo le linee guida emanate da Regione Lombardia con DGR 4222 del 2012, i criteri per l'accesso sono:

- Diagnosi di Stato Vegetativo, a causa di grave cerebro lesione acquisita accertata quale diretta conseguenza di un evento acuto chiaramente identificabile, di diversa origine (anossico, emorragico, traumatico, infettivo), certificata dallo specialista dimettente a conclusione della fase ospedaliero-riabilitativa, che dichiara quindi che "la condizione di SV non rappresenta una fase avanzata o terminale di una malattia degenerativa ed evolutiva", rispettando i requisiti della DGR 4222/12
- Criteri indispensabili per l'ammissione sono inoltre. 1. Avvio delle procedure amministrative di tutela giuridica della persona e di riconoscimento dei diritti e presidi necessari. 2. prescrizione di protesi e ausili personalizzati, programmi di nutrizione. La struttura non accetta pazienti ventilati.
- Validazione formale da parte dell'ATS di competenza, basata sulla scheda di valutazione compilata dallo specialista in fase di dimissione ospedaliera e che propone l'ammissione al percorso dedicato, integrata da documentazione richiesta.

Le richieste di ricovero con allegata documentazione sanitaria aggiornata del paziente vengono inviate dalla ATS competente, in accordo con la famiglia della persona o con la Struttura dimettente al Medico responsabile del Nucleo e al Servizio Sociale dell'ASP.

Una volta vagliata la documentazione sanitaria e dato parere favorevole al ricovero, il Servizio Sociale prende contatti con i familiari per informarli sulle procedure amministrative e per organizzare un incontro preliminare con l'equipe del reparto al fine di illustrare l'organizzazione dello stesso e i servizi offerti.

Ottenuto l'assenso al ricovero da parte dei familiari si avvia l'iter per la richiesta di convenzione presso la ATS competente, acquisita la quale avviene il ricovero in Struttura.

## Rette e Costi

---

La retta di ricovero è interamente a carico del Servizio Sanitario Regionale per i cittadini residenti in Lombardia solamente nel caso in cui la condizione sia diretta conseguenza di una lesione cerebrale dovuta a stato di coma post-anossico/ischemico o traumatico o infettivo, e la persona non fosse affetta da patologie disabilitanti prima dell'evento acuto.

Nel corso della degenza vengono effettuate prestazioni sanitarie e specialistiche, se necessario.

## Struttura e Personale

---

Il reparto Stati Vegetativi del Pio Albergo è dotato di 20 posti letto in camere doppie o singole con servizi igienici propri. Dispone di locali comuni per i colloqui, la lettura, l'ascolto della musica, un 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, dietista e gastroenterologo, assistente sociale.

Completano l'equipe il fisioterapista, il logopedista, il musicoterapista e l'assistente spirituale.

## I servizi

---

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

I prelievi ematici vengono eseguiti in sede e processati all'ospedale Sacco, mentre eventuali necessità diagnostiche vengono svolte presso il servizio di Radiologia interno oppure presso il poliambulatorio.

Il **Servizio di Dietologia e Nutrizione Clinica** interviene per tutti i pazienti garantendo una nutrizione enterale ad hoc (PEG/SNG).

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

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).

## 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)