

Azienda di Servizi alla Persona



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

CARTA DEI SERVIZI

INTERVENTI RIABILITATIVI IN AREA SEMIRESIDENZIALE

Centro Diurno Continuo

Ambulatoriale

Domiciliare

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo lieti di presentarLe l'organizzazione ed i servizi riabilitativi afferenti all'area semiresidenziale dell'Azienda di Servizi alla Persona (A.S.P.) "Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio" di Milano.

L'Azienda ASP IMMeS e PAT, storicamente impegnata, per volontà del suo fondatore il Principe Antonio Tolomeo Trivulzio, nell'assistenza ai cittadini anziani più vulnerabili e bisognosi, persegue questa specifica *mission* mediante l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie integrate ad alta specializzazione ed un'attività di ricerca scientifica e formazione professionale orientata alla prevenzione e alla cura delle "patologie dell'invecchiamento".

L'Azienda si articola in più strutture che erogano servizio socio sanitari che sono:

II PIO ALBERGO TRIVULZIO con sede di Via Trivulzio n. 15 – Milano dove vengono erogati servizi in ambito di:

- Cure Intermedie con 404 posti letto (accreditati) di cui 40 posti letto per persone con demenze e malattia Alzheimer
- Post Acuta con 10 posti letto (accreditati)
- Pronto Intervento Geriatrico (10 posti letto)
- Hospice con 13 posti letto (accreditati)
- Nucleo Stati Vegetativi con 20 posti letto (accreditati)
- Interventi riabilitativi area semiresidenziale
- Servizi Specialistici e Poliambulatorio
- Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
- Servizio di RSA Aperta
- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) suddivise nelle seguenti sezioni:
 - Schiaffinati con 155 posti letto (accreditati) suddivisi in 5 nuclei
 - Pio XI con 82 posti letto (accreditati) suddivisi in 2 nuclei
 - Fornari con 85 posti letto (accreditati) suddivisi su 3 piani
 - Fornari Nucleo Alzheimer con 40 posti letto (accreditati) suddivisi su 2 piani
 - Bezzi con 168 posti letto (accreditati) suddivisi in 6 nuclei

La RSA PRINCIPESSA JOLANDA con sede di Via Sassi n. 4 – Milano dove vengono erogati servizi in ambito di

- Residenza Sanitaria Assistenziale con 95 posti letto (**accreditati**) suddivisi su 5 piani di cui 1 dedicato ad ospitare pazienti con demenza.

L'ISTITUTO GERIATRICO e RIABILITATIVO G. e C. Frisia (Merate - LC) dove vengono erogati servizi in ambito di:

- Cure intermedie 50 posti letto (**40 accreditati più 10 autorizzati**)
- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) 224 posti letto (accreditati) di cui 20 per persone con demenze e malattia Alzheimer.
- Sperimentazione Post-Acuta 10 posti letto autorizzati
- RSA Aperta.

L'ASP si completa con **I'ISTITUTO MILANESE MARTINITT e STELLINE** che si occupa dell'accoglienza, protezione, mantenimento, istruzione, sviluppo psicofisico e formazione professionale dei minori in difficoltà. Le Comunità Educative (55 posti letto in totale) accolgono bambini e adolescenti temporaneamente privi dei riferimenti familiari o allontanati dalla famiglia dal Tribunale dei Minori.

Il contenuto di questa Carta dei Servizi si propone di illustrare gli aspetti organizzativi ed i servizi offerti dalle strutture dedicate agli **interventi riabilitativi in area semiresidenziale presso l'ASP IMMeS PAT**. Tali servizi vengono offerti nella sede centrale di Via Trivulzio, 15 – Milano e **sono rivolti esclusivamente a residenti in Regione Lombardia**.

Lo scopo degli interventi riabilitativi è quello di perseguire il recupero e la rieducazione funzionale dei pazienti con patologie neuromotorie, ortopediche o polipatologie complesse e respiratorie, prevalentemente croniche secondo la normativa ex art 26 della legge 833/1978 e della DGR 19883/2004.

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.

La ringraziamo per la fiducia accordataci e le porgiamo i nostri migliori cordiali saluti.

Il Direttore Generale Dott. Giuseppe Calicchio

Il Direttore Sociosanitario Dott.ssa Jolanda Bisceglia

Il Direttore Amministrativo Dott. Alfonso Galbusera

Il Dirigente Direzione delle Professioni Sanitarie Dott.ssa Tiziana Piana

Principi della Carta dei Servizi

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento di tutela degli utenti che garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti, alle modalità di accesso agli stessi, individuando i principi fondamentali sotto riportati.

- **Eguaglianza:** il rispetto di tale principio garantisce il rispetto del diritto all'uniformità delle prestazioni ed alla erogazione non discriminata delle prestazioni stesse, tenendo conto delle diverse esigenze dell'utenza, riferite alle particolari situazioni patologiche ed alle diverse condizioni dei soggetti.
- **Imparzialità:** è una specificazione del principio di eguaglianza, che implica che il comportamento dei soggetti erogatori del servizio sia diretto ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia, o trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.
- **Continuità:** tale principio implica regolarità e continuità nell'erogazione del servizio fornito; in caso di eventuali interruzioni o pause, deve essere prevista una adeguata organizzazione delle strutture, tale da non creare pregiudizi all'assistenza.
- **Diritto di scelta:** il cittadino (paziente/utente) ha il diritto di accedere ai servizi dell'ASP IMMeS e Pio Albergo Trivulzio su propria libera scelta, nei soli limiti stabiliti dalle disponibilità strutturali, tecnologiche e di competenza tecnico professionale. E' esclusa ogni costrizione morale o materiale.
- **Partecipazione:** tale principio va inteso come informazione, personalizzazione ed umanizzazione del servizio e tutela dell'utente. Presso la ASP la partecipazione è attuata garantendo al cittadino il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per l'esercizio di tale diritto, il personale della ASP, sia sanitario sia amministrativo, è a disposizione. Appositi uffici hanno il compito, tra gli altri, di fornire all'utente, anche telefonicamente, le informazioni utili sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi.
- **Efficienza ed efficacia:** l'ASP programma i propri processi aziendali secondo criteri di efficacia e di efficienza ed eroga servizi sanitari e socio assistenziali ottimizzando l'utilizzo delle risorse strumentali ed umane a disposizione.

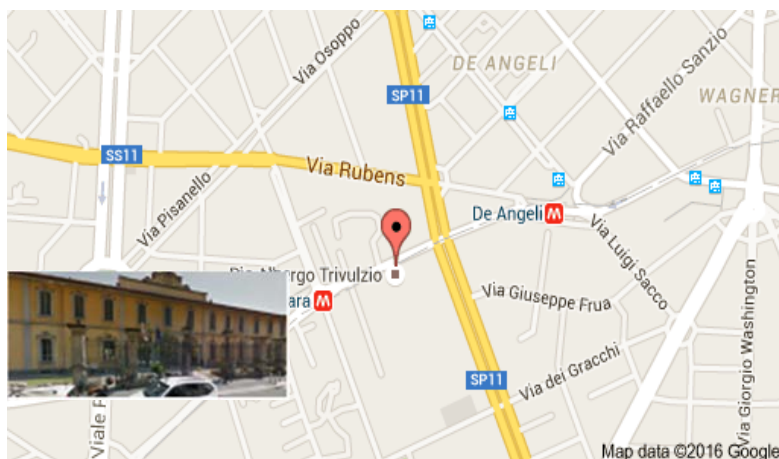
I destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono gli utenti e i loro familiari, ma anche tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura e le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI **non rappresenta un documento statico**, ma costituisce un elemento di partenza, che può subire integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza Sanitaria Assistenziale, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che perverranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi viene pubblicato di volta in volta sul sito web www.iltrivulzio.it.

Dove si trova e come si raggiunge il Pio Albergo Trivulzio

le strutture dedicate agli interventi riabilitativi in ambito semiresidenziale si trovano all'interno della sede del Pio Albergo Trivulzio, 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.

Vi è la possibilità di **parcheggio all'interno della struttura** (parcheggio 24H a pagamento di Viale Bezzi 10).

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

Centralino (**Pio Albergo Trivulzio**): Tel.: 02/4029.1 (operativo 24 ore su 24)

Fax: 02/4029.245

Sito WEB: www.iltrivulzio.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

Struttura degli edifici

Pio Albergo Trivulzio

Inaugurata solennemente con una grande festa il 22 maggio del 1910, l'attuale sede del Pio Albergo Trivulzio sulla strada per Baggio (ubicazione da cui deriva il soprannome di Baggina) è stata progettata dagli ingegneri Luigi Mazzocchi e Carlo Formenti. L'edificio, in stile neosettecentesco, è caratterizzato da una struttura a padiglioni: a parte la palazzina degli Uffici e la Chiesa, il progetto definitivo mostrava una rigorosa distinzione tra la parte destinata agli uomini e quella destinata alle donne con dormitori, refettori, sale di lavoro e infermerie loro riservate.

Dopo essere stato completato, l'edificio è stato in parte rinnovato e adeguato alle nuove esigenze assistenziali, mediche e gestionali.

Oggi il complesso del Pio Albergo Trivulzio (PAT) si estende su una superficie di oltre 68.000 mq.

Le strutture dedicate agli interventi riabilitativi in ambito semiresidenziali sono collocati all'interno del corpo centrale del Pio Albergo Trivulzio,



La struttura all'esterno dispone di:

- lunghe balconate che si affacciano sul cortile interno di Via Trivulzio e sono fruibili dai pazienti e i loro familiari
- ampi giardini alberati con

panchine e gazebo

- ampi terrazzi attrezzati con ombrelloni, tavolini e sedie.

Il corpo centrale si affaccia sulla **piazzetta Schuster** dove si trovano il chiostro, la **Chiesa** "Immacolata Concezione" e il **bar**.

Dalla piazzetta Schuster, inoltre si accede alla sezioni di Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Bezzi e Fornari e alla palazzina Uffici, il cui accesso è in Via Marostica 8, (parallela di via Trivulzio).

Altri uffici e servizi destinati alla globalità della nostra clientela sono collocati all'interno del corpo centrale:

- gli uffici amministrativi destinati all'accoglienza e all'accettazione dei degenti
- la Direzione Socio Sanitaria
- il Poliambulatorio
- le Palestre per la riabilitazione
- il Servizio Sociale,
- il Centro Tempo Libero, sede del Servizio di Animazione, salone dedicato alle attività di animazione e ricreative prevalentemente rivolte agli Ospiti della RSA
- l'Auditorium "Gianluigi Porta", sede di convegni, corsi e concerti
- la sala di lettura "Carlo Porta", aperta a tutta l'utenza
- il parrucchiere per donna e uomo
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- lo sportello della banca.



RIABILITAZIONE IN REGIME AMBULATORIALE

La riabilitazione in regime ambulatoriale viene svolta per le sotto indicate specialità:

- Pneumologia - Riabilitazione Respiratoria
- Fisiatria - Riabilitazione Fisiatrice

Modalità di accesso

Per accedere alle attività di riabilitazione ambulatoriale è necessario sottoporsi ad una visita specialistica (fisiatrice o pneumologica) da effettuarsi presso gli ambulatori del Pio Albergo Trivulzio, che inserirà il paziente in un progetto riabilitativo individuale (P.R.I.).

Le visite specialistiche potranno essere effettuate esclusivamente attraverso il SSN.

L'impegnativa deve essere redatta esclusivamente su ricettario unico del SSN, e può essere sottoscritta:

- dal medico di Medicina Generale (M.M.G.);
- dal Medico Specialista di una struttura di ricovero e cura autorizzata all'emissione di prescrizioni per il SSN.

Per i pazienti residenti al di fuori della Regione Lombardia, la richiesta dovrà essere preventivamente autorizzata dalla ATS di propria pertinenza.

La prenotazione può essere effettuata presso il CUP – via Trivulzio 15, da lunedì a venerdì dalle 07.45 alle 16.00; al telefono numero 02/4029474 da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 16.00 o collegandosi al sito www.iltrivulzio.it.

Riabilitazione in ambito fisiatrico

In conformità al P.R.I. redatto dal medico specialista fisiatra, le modalità di trattamento possono essere differenziate in trattamenti ambulatoriali individuali e trattamenti ambulatoriali di piccolo gruppo (max 4 persone).

Le prestazioni riabilitative possono essere di fisioterapia ad indirizzo neuromotorio o ortopedico, di terapia occupazionale o di logopedia per disturbi del linguaggio o della deglutizione.

Inoltre, su valutazione e prescrizione dello specialista fisiatra o ortopedico è possibile accedere a trattamenti di ossigeno ozono terapia, onde d'urto e tecar terapia (tecar terapia solo in solvenza).

Si identificano tre fasce di classificazioni dei pazienti trattati individualmente assegnando a ciascuna di esse un indice di fabbisogno riabilitativo medio per seduta intesa come insieme di più trattamenti:

- fascia 1 a basso impegno (30/40 min.)
- fascia 2 a medio impegno (50/70 min.)
- fascia 3 ad alto impegno (80/90 min.)

Analoghe fasce sono previste per i trattamenti ambulatoriali di piccolo gruppo.

Il progetto stilato (PRI) è inserito in due distinte liste di attesa:

- **priorità:** stabilita dal medico fisiatra in base alla clinica con tempi di attesa stimati di circa 15 giorni
- **ordinaria:** strutturata in ordine cronologico con tempi di attesa stimati di circa 80 giorni

I pazienti **in lista di attesa** vengono contattati telefonicamente dal fisioterapista coordinatore il quale comunica la data e l'ora di inizio del trattamento. Al terzo rifiuto la pratica viene depennata d'ufficio.

Maggiori dettagli informativi sono riportati nell'apposito modulo che viene consegnato al paziente **(ALL. 1)**.

La segreteria della UOC FKT e Riabilitazione è ubicata nel corridoio al piano terra della struttura del Pio Albergo Trivulzio, lato Est (in prossimità del BAR).

Per informazioni è possibile rivolgersi direttamente alla segreteria della UOC FKT e Riabilitazione o telefonicamente ai n. 02.40297651 e 02.40297652, dal lunedì al giovedì dalle 08.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 15.30; il venerdì dalle 08.00 alle 12.00.

Riabilitazione in ambito respiratorio

Questa tipologia di intervento riabilitativo è dedicata a pazienti affetti da patologie respiratorie e si realizza in regime ambulatoriale. In base al fabbisogno riabilitativo individuale si identificano tre livelli di trattamento:

- fascia 1 a basso impegno (30/40 min.)
- fascia 2 a medio impegno (50/70 min.)
- fascia 3 ad alto impegno (80/90 min.)

Dopo la prima visita, il progetto stilato (**PRI**) viene inserito in un'apposita **lista di attesa** strutturata in ordine cronologico.

I pazienti in attesa vengono contattati telefonicamente dal fisioterapista il quale comunica la data e l'ora di inizio del trattamento.

Per informazioni

Palestra e Servizio di Fisiopatologia respiratoria è ubicata al 4° piano, lato Ovest della struttura del Pio Albergo Trivulzio ed è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 16.00 tel.02/4029.464. - e-mail fisiorespiro@pioalbergotrivulzio.it

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata presso il CUP – via Trivulzio 15, da lunedì a venerdì dalle 07.45 alle 16.00; al telefono numero 02/4029474 da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 16.00 o collegandosi al sito www.iltrivulzio.it.

Percorsi diagnostici terapeutici assistenziali e ambulatori dedicati

Presso l'ASP IMMeS e PAT sono attivati alcuni **percorsi diagnostici terapeutici assistenziali** dedicati a pazienti in stato di particolare fragilità, per i quali sono attive agende dedicate.

Tali percorsi sono:

- **Percorso Amputati:** la prenotazione di prima visita (fisiatrica) deve essere effettuata telefonicamente presso la "palestra amputati" al n. 02/4029645 dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 15.00 oppure all'indirizzo palestra.amputati@pioalbergotrivulzio.it. La lista di attesa dedicata è strutturata in ordine cronologico. Il percorso amputati si articola anche tramite il ricovero riabilitativo in cure intermedie (10 posti letto) per i pazienti neo amputati o per pazienti da rivalutare (l'accesso alle cure intermedie è descritto all'interno della carta dei servizi dedicata – tel. 02/4029472). Per i pazienti che non necessitano di ricovero è previsto l'accesso riabilitativo in Centro Diurno Continuo, riabilitazione ambulatoriale o domiciliare. Vi è una palestra amputati con fisioterapisti specializzati. Inoltre il Pio Albergò Trivulzio è riconosciuto da ATS Milano come Centro per la prescrizione di ausili ad alta complessità tramite il sistema regionale informatico (per informazioni 02/4029645 dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 15.00 oppure all'indirizzo palestra.amputati@pioalbergotrivulzio.it).
- **Percorso Parkinson:** la prenotazione di prima visita (neurologica) deve essere effettuata telefonicamente al n. 02/4029528 (presenza di segreteria telefonica a cui l'utente deve lasciare il proprio recapito), oppure all'indirizzo parkinson@pioalbergotrivulzio.it. Se ritenuto necessario il Neurologo stila richiesta di visita fisiatrica che viene prenotata presso il CUP, su una lista di attesa dedicata strutturata in ordine cronologico. Sono a disposizione altri specialisti a seconda delle complicanze cardiologiche, gastroenterologiche ed è anche disponibile il servizio di dietologia con dietologo e dietisti dedicati. Inoltre il percorso facilita l'accesso al servizio di psicologia interno per quanto concerne i test neuropsicologici e altre necessità cliniche psicologiche. In casi particolari è previsto il ricovero interno in degenza riabilitativa, con 10 letti specialistici dedicati e personale dedicato. Per i pazienti che non necessitano di ricovero è previsto l'accesso riabilitativo in Day Hospital, Centro Diurno Continuo, riabilitazione ambulatoriale o domiciliare.
- **Percorso C.D.C.D, ovvero Centro per i Disturbi Cognitivi e Demenze (ex U.V.A.):** la prenotazione di prima visita (U.V.A.) deve essere effettuata presso il CUP (ved. sopra). Se ritenuto necessario lo Specialista stila richiesta di visita fisiatrica che viene prenotata presso il CUP su una lista di attesa dedicata, strutturata in ordine cronologico. A seguito di valutazione da parte di specialisti fisiatri, neurologi e geriatri interni i pazienti possono essere inviati al percorso CDCD per valutazione specialistica. In questo caso esiste una lista di attesa dedicata.

Inoltre, è attivo l'**ambulatorio per la prescrizione degli ausili** per il quale è attiva un'agenda dedicata strutturata in ordine cronologico. È necessario che sulla richiesta sia indicato **visita fisiatrica (prima visita) per prescrizione ausili** e la diagnosi. La prenotazione deve essere effettuata presso il CUP (ved. sopra).

RIABILITAZIONE FISIATRICA IN REGIME DOMICILIARE

Si tratta di un'attività di riabilitazione di mantenimento ed è principalmente rivolta a pazienti residenti nel Comune di Milano che non possono accedere ai servizi ambulatoriali o semiresidenziali dell'ASP IMMeS PAT, per impedimenti fisici. Il servizio è anche rivolto agli utenti in fase di dimissione dai reparti di riabilitazione del Pio Albergo Trivulzio (ora Cure Intermedie) e possono essere inseriti, su proposta del fisiatra di reparto, in un programma di riabilitazione domiciliare.

Modalità di accesso

Per attivare il servizio di riabilitazione a domicilio il medico fisiatra del Trivulzio valuta l'adeguatezza della condizione del paziente a questo tipo di trattamento tramite una scheda conoscitiva che deve essere compilata dal medico di medicina generale in tutte le sue parti.

La scheda conoscitiva è scaricabile dal sito www.itrivulzio.it alla pagina [Home>Servizi per gli anziani>Riabilitazione - Cure Intermedie>Riabilitazione domiciliare](#)>Modalità di ingresso **(ALL.2)**.

Oltre a ciò sono necessari:

- residenza nell'area milanese,
- situazione abitativa che si presti alla gestione del trattamento,
- il supporto della persona che si prende cura del malato, perché sia presente durante la riabilitazione a domicilio,
- il consenso del paziente e dei familiari a ricevere a domicilio le prestazioni sanitarie riabilitative.

La persona disabile deve prima di tutto sottoporsi a una visita specialistica fisiatrica presso il Trivulzio. Per i pazienti non deambulanti la visita verrà effettuata a domicilio.

Documenti necessari per prenotare la visita fisiatrica 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.
- Carta d'identità (*per paziente al primo accesso ai servizi del Trivulzio*)
- Tessera Sanitaria – Carta Regionale dei Servizi
- Eventuali esenzioni dal pagamento ticket sanitario

L'impegnativa di visita deve essere consegnata presso la segreteria del Servizio di Riabilitazione Domiciliare.

La richiesta di visita viene inserita in un'apposita **lista di attesa** strutturata in ordine cronologico

All'atto della presentazione della richiesta viene rilasciata un'informativa riservata agli utenti domiciliari con tutte le indicazioni necessarie per comprendere al meglio il percorso riabilitativo domiciliare scaricabile dal sito ved. sopra) **(ALL.3)**.

Segreteria del Servizio di Fisiokinesiterapia domiciliare

Via Trivulzio, 15 - 20146 Milano (piano terra, lato EST).

Tel 02/4029495 - E-mail:servizio2.fkt@trivulziomail.it; servizio.fkt@trivulziomail.it

Orari di apertura al pubblico e informazioni telefoniche dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00-12.00

Dopo la prima visita, il progetto stilato **(PRI)** viene inserito in un'apposita **lista di attesa** strutturata in ordine cronologico.

I pazienti in attesa vengono contattati telefonicamente dalla segreteria che comunica il nome del terapeuta che in un momento successivo contatta il paziente per l'inizio del trattamento.

RIABILITAZIONE IN REGIME DI DIURNO CONTINUO

La riabilitazione nel Centro Diurno Continuo del Trivulzio consiste in **cicli di terapie riabilitative** neuromotorie, fisiche/occupazionali, di logopedia e altre attività specifiche che si svolgono **nell'arco della giornata, mattino e primo pomeriggio**.

Il servizio è rivolto a pazienti che necessitano di riabilitazione continuativa non in regime di ricovero; il paziente, in questo modo il paziente può mantenere un buon livello di autonomia ritornando a casa ogni giorno. Un ciclo consiste in un numero di accessi variabile a seconda delle esigenze cliniche specifiche.

Al Centro Diurno Continuo possono accedere pazienti con buona autosufficienza; in caso di pazienti con grave dipendenza, è necessaria la presenza continuativa di care giver o assistente familiare.

L'impegno clinico e terapeutico è comunque tale da richiedere la presa in carico specificatamente riabilitativa, che comprende le seguenti fasce:

- fascia 1 a basso impegno (30/40 min.)
- fascia 2 a medio impegno (50/70 min.)
- fascia 3 ad alto impegno (80/90 min.)

Modalità di accesso

Per accedere alla riabilitazione nel Centro Diurno Continuo è **necessario sottoporsi a una visita fisiatrica presso gli ambulatori del Trivulzio**.

L'impegnativa deve essere redatta esclusivamente su ricettario unico del SSN, e può essere sottoscritta:

- dal Medico di Medicina Generale (M.M.G.);
- dal Medico Specialista di una struttura di ricovero e cura autorizzata all'emissione di prescrizioni per il SSN.

Per i pazienti residenti al di fuori della Regione Lombardia, la richiesta dovrà essere preventivamente autorizzata dalla propria A.S.L.

La prenotazione può essere effettuata presso il CUP – via Trivulzio 15, da lunedì a venerdì dalle 07.45 alle 16.00; al telefono numero 02/4029474 da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 16.00 o collegandosi al sito www.iltrivulzio.it.

Alla prima visita, il medico fisiatra stenderà il progetto riabilitativo individuale (**PRI**) che viene inserito in **un'apposita lista di attesa** strutturata in ordine cronologico.

I pazienti vengono contattati telefonicamente dalla segreteria del CDC per comunicare data e orario del primo accesso. Al terzo rifiuto la pratica viene depennata d'ufficio.

All'atto del primo accesso presso il CDC i medici compilano il FASAS e confermano i trattamenti proposti.

In caso di riscontro di controindicazioni riscontrate al momento della visita, il medico non rilascia idoneità ai trattamenti, non prendendo in carico il paziente, fino a risoluzione della problematica clinica riscontrata.

Al primo accesso viene consegnato il regolamento del CDC (**ALL.4**).

Servizi per i pazienti del Centro Diurno Continuo

- Pranzo all'interno della struttura
- Trasporto con pulmino del Trivulzio (disponibilità posti limitata) su richiesta e comunque subordinato alla valutazione clinica da parte dei medici del Centro.

Orario di ricevimento medici e referenti infermieristici

I medici e i referenti infermieristici sono disponibili al ricevimento dei familiari negli orari concordati

Orari di apertura al pubblico e informazioni telefoniche

Il CDC apre alle 7 con la partenza dei pulmini.

Dalle 8 alle 16.30 è aperto ai pazienti dal lunedì al venerdì con un turno mattutino per 80 pazienti ed uno pomeridiano per 20 pazienti in tutti e due i casi è assicurato il pranzo.

Tel. 02/4029.503

INFORMAZIONI GENERALI

Dimissioni

Sulla base di quanto esplicitato nel P.R.I. e nel rispetto della normativa vigente, a conclusione dell'intervento/ciclo riabilitativo, il paziente viene dimesso.

All'atto della dimissione, comune a tutti i setting, viene rilasciato la lettera di dimissioni redatta di concerto tra terapeuta e il medico fisiatra.

In caso di autodimissioni, non viene rilasciata alcuna documentazione.

Servizio di ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione del *pranzo per i pazienti del Centro Diurno Continuo*.

I pasti vengono preparati dal Servizio di Cucina interno che ha sede presso il Pio Albergo Trivulzio.

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.

L'azienda adotta il sistema HACCP.

Pulizia

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

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

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

Tutti i prodotti 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.

Reception- Centralino

La reception regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per il paziente e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità. Presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti sia dall'interno sia dall'esterno (02/4029.1).

Il servizio è attivo sette giorni su sette nell'arco delle 24H presso il Pio Albergo Trivulzio.

Servizio Ristoro - Bar - Edicola

Sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e di snacks.

Inoltre, è presente il bar dove vengono venduti anche periodici e quotidiani.

Reperibilità dei familiari

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento, con i familiari o tutore del paziente. I familiari o il tutore, quindi, dovranno indicare il proprio, o i propri recapiti (indirizzo, telefono, indirizzo e-mail, fax), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

Rilascio del fascicolo sanitario sociale

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, 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 dopo 28 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista

Cartella clinica fino a 100 fogli	€20	Cartella Day Hospital e DH ambulatoriale	€20
Cartella clinica oltre 100 fogli	€30	Cartella DH riabilitazione	€ 6

Per prendere visione di documenti radiografici viene richiesto il versamento di €100 a titolo di deposito cauzionale che viene restituito all'avente diritto contestualmente alla riconsegna delle radiografie.

L'Ufficio Cartelle Cliniche è collocato in prossimità della portineria della sede di via Trivulzio 15 ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 14.00.

Per informazioni e richieste tel. 02 4029 401 – fax 02 4029 519.

Oggetti e beni personali

Gli utenti che accedono ai servizi della struttura sono direttamente responsabili della custodia del denaro e degli oggetti di loro proprietà. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. Si suggerisce di non lasciare incustoditi denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore negli ambulatori/palestre/spogliatoi.

Le protesi dentarie, acustiche, e gli occhiali, etc., rappresentano ausili personalizzati e sono di proprietà della persona. L'Istituto non risponde di smarrimenti o danni, salvo quando sia dimostrabile l'oggettiva responsabilità del personale sanitario o addetto all'assistenza.

La eventuale segnalazione di smarrimento di oggetti personali va presentata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che la inoltra all'Area Affari Generali e Legali per competenza.

Volontariato

All'interno delle strutture dell'A.S.P. operano cinque associazioni di volontariato, i cui aderenti, animati da spirito di solidarietà verso chi soffre, si mettono **gratuitamente** a disposizione degli ospiti e dei degenti per aiutarli nel far fronte alle esigenze quotidiane, senza però interferire nell'attività di assistenza medico-infermieristica.

L'attività di volontariato è regolamentata da convenzioni in essere tra l'A.S.P. e ciascuna Associazione di Volontariato e i volontari, pur non essendo dipendenti dell'Azienda, sono abilitati ad alcune attività con lo scopo di integrare il loro operato con quello svolto dal personale dipendente.

I volontari sono riconoscibili dal cartellino apposto sul camice.

Le Associazioni che attualmente cooperano all'interno dell'Azienda sono:

A.M.I. - Associazione Maria Immacolata

Contatti Tel. 02.4035756 - e-mail:

donstucchi@trivulziomail.it

Comunità Sant'Angelo

Contatti Tel. 02/405963

Linea Anni Più

Contatti Tel. 02/4035865 e-mail: annipiu@libero.it

A.V.O. - Associazione Volontari Ospedalieri

Contatti Tel. 02/4036231 - e-mail: avo.pat@libero.it

LILT - Lega italiana per la lotta contro i tumori

Contatti Tel. 02/4029541 - e-mail: info@legatumori.mi.it

Personale esterno incaricato dai familiari

All'interno della struttura è consentita la presenza dei badanti privati che è regolamentata da una procedura interna. Qualsiasi forma di sostegno alle persone ricoverate non può in nessun caso esprimersi in azioni che rientrino negli adempimenti previsti per il personale medico, infermieristico e tecnico.

I familiari o gli assistenti familiari devono svolgere esclusivamente (salvo eccezioni specifiche e documentate) funzioni di supporto, compagnia ed attenzione, accompagnamento, ascolto del paziente con preclusione ad ogni attività infermieristica e/o medica e/o tecnico-professionale e hanno l'obbligo di non interferire nelle attività del personale sanitario o sostituirsi ad esso. La presenza di persone che si occupano dell'attività di sostegno del paziente deve essere autorizzata su richiesta del ricoverato e/o dei suoi familiari, indirizzata all'infermiere di riferimento della sezione di residenza.

Norme di comportamento

L'Amministrazione, attraverso l'approvazione del Codice di comportamento dei dipendenti dell'ASP IMMeS e PAT, ha voluto non solo regolamentare e disciplinare il comportamento dei dipendenti nei confronti dell'azienda stessa, bensì offrire una garanzia di correttezza ai cittadini fruitori dei servizi offerti dall'ASP IMMeS PAT.

A tale proposito, sotto si riportano alcuni concetti espressi all'interno del Codice su indicato, mentre per gli approfondimenti, si rimanda al testo completo del Codice di comportamento dei dipendenti dell'ASP IMMeS e PAT approvato con DC 1=2 del 14.1.2014 e pubblicato sul sito web aziendale "ilrivulzio.it=> amministrazione trasparente=>disposizioni generale=>atti generali".

Al fine di garantire il rispetto dei principi della buona amministrazione il personale

- ✚ è tenuto al rispetto dei principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza, equità e ragionevolezza
- ✚ deve assicurare la piena parità di trattamento a parità di condizioni, astenendosi da azioni arbitrarie che abbiano effetti negativi sui destinatari dei servizi (attività amministrativa, attività sanitaria)
- ✚ non chiede, né sollecita, per sé o per altri, regali o altre utilità
- ✚ non accetta, per sé o per altri, regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore effettuati occasionalmente nell'ambito delle normali relazioni di cortesia e nell'ambito delle consuetudini internazionali.
- ✚ non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità a titolo di corrispettivo per compiere o per aver compiuto un atto del proprio ufficio/servizio
- ✚ è tenuto al rispetto delle misure necessarie alla prevenzione degli illeciti nell'Azienda
- ✚ deve operare con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità
- ✚ è tenuto alla cura il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'Azienda
- ✚ è tenuto al segreto d'ufficio ed al rispetto della normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali
- ✚ è tenuto ad esporre in modo visibile il badge od altro supporto identificativo messo a disposizione dall'Amministrazione
- ✚ è tenuto a mantenere specifici comportamenti, quali: a) comportamento orientato all'ascolto e alla comprensione della richiesta espressa dall'utente; b) comportamento corretto e rispettoso; c) comportamento assertivo nel garantire la gestione dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione; d) comportamento scevro da posizioni personali nella presa in carico e gestione di segnalazioni di disservizi; e) comportamento orientato alla risoluzione dei problemi e dei conflitti.

Al fine di garantire sicurezza e serena convivenza per tutti i fruitori dei servizi, è necessario che anche gli ospiti, i loro familiari, gli utenti e i visitatori si attengano a determinate regole e sono pertanto invitati:

- ✚ a rispettare le regole di pulizia e di decoro degli spazi ed i servizi comuni
- ✚ a osservare le regole di buon comportamento e rispetto della vita di comunità per garantire una serena convivenza,
- ✚ a mantenere una condotta che eviti disturbo agli ospiti e al personale addetto, e che non alteri il regolare svolgimento della vita e della attività all'interno delle strutture
- ✚ a non portare, né a somministrare, agli ospiti cibi o bevande non confezionati, per ridurre al minimo il rischio di tossinfezioni alimentari che possono avere serie complicanze sanitarie. (in ogni caso è necessario consultare preventivamente il medico o l'infermiere di riferimento per evitare interferenze rispetto alle prescrizioni alimentari degli ospiti); in ogni caso è necessario rivolgersi preventivamente al caposala.
- ✚ a non introdursi in locali diversi da quelli ad essi destinati o in locali loro accessibili ma in orari diversi da quelli consentiti
- ✚ ad osservare il regolamento per l'accesso di animali di affezione
- ✚ a non utilizzare elettrodomestici (fornetti, asciugacapelli, frullatori, ferri da stiro, ecc) e altro materiale da collegare alla rete elettrica
- ✚ a non riprendere video e scattare fotografie, tranne che in occasione delle feste annuali di struttura (sono peraltro ammesse eventuali video o fotografie che ritraggano unicamente il proprio congiunto, con esclusione quindi di altri ospiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali)
- ✚ a non fare pressioni sul personale per ottenere trattamenti di favore
- ✚ a non divulgare qualsiasi dato personale relativo a ospiti, familiari, personale, volontari, ecc., di cui si venga a conoscenza a causa della frequentazione della struttura
- ✚ ad attenersi a quanto disposto dai piani di emergenza affissi nei locali di ciascuna struttura, in caso di incendio o di emergenza
- ✚ a non pretendere prestazioni non previste nella carta dei servizi
- ✚ a non erogare compensi al personale, compresi eventuali regali o altre utilità

Strumenti di partecipazione e tutela

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) svolge la propria attività nel rispetto della legge 150/2000. L'attività dell'URP è finalizzata a dare attuazione al principio di trasparenza e di attivazione delle azioni di miglioramento, alla corretta e puntuale informazione del pubblico e ad attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

L'URP fornisce informazioni sui servizi erogati, e 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:

- ☎ colloquio con gli operatori dell'U.R.P.
- ☎ lettera in carta semplice indirizzata a: **ASP IMMeS e Pio Albergo Trivulzio**
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Marostica, 8 – 20146 Milano
- ☎ segnalazione telefonica ai numeri 02.4029.437 – 02.4029.494
- ☎ via fax al numero 02 4029.333
- ☎ posta elettronica all'indirizzo e-mail **relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it**
- ☎ compilazione degli appositi moduli (**allegati 5 e 6**), disponibili presso l'ufficio URP e/o scaricabili dal sito www.iltrivulzio.it

L'URP inoltre, segue lo svolgimento **dell'attività di customer satisfaction (allegati 7 e 8)** con l'obiettivo di conoscere la soddisfazione del cliente e quindi, acquisire elementi utili a valutare le prospettive aziendali nel medio e nel lungo termine ed individuare le azioni concrete che possono portare a un miglioramento della qualità percepita.

Il livello di soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari rappresenta una risorsa molto importante per l'organizzazione delle attività e del servizio in genere. Per questo motivo l'URP aziendale attiva annualmente un sistema di valutazione attraverso la raccolta dei dati derivanti dalla gestione delle segnalazioni e dall'attività di customer satisfaction.

Il **questionario** è scaricabile dal sito www.iltrivulzio.it e disponibile presso la reception di ogni reparto; il questionario compilato va riconsegnato dal parente o dal familiare agli operatori di riferimento, oppure inserito nell'apposita cassetta. I questionari sono anonimi. I risultati emersi sono comunicati al personale interessato ed agli ospiti e loro familiari attraverso la pubblicazione sul sito www.iltrivulzio.it.

L'U.R.P. si trova presso **la sede del Pio Albergo Trivulzio** - Via Trivulzio, 15 Milano, ed è aperto al pubblico
dal lunedì al giovedì alle 09.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30
il venerdì alle 09.30 alle 12.30

STANDARD DI QUALITA', SICUREZZA E TRASPARENZA

Qualità

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.

Politica della Qualità

La Politica per la Qualità dell'ASP IMMeS e PAT intende promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti attraverso l'attenzione particolare rivolta all'Ospite/Paziente e all'integrazione con il territorio con un'azione contraddistinta:

- dalla centralità della persona nella ricerca del benessere ovvero con la personalizzazione e l'efficacia dell'azione assistenziale che viene perseguita nel rispetto dell'autodeterminazione e dei diritti della persona stessa, promuovendo e attivando una relazione personalizzata ed efficace dal punto di vista comunicativo.
- dal raggiungimento di obiettivi di qualità attraverso l'azione continua del coniugare efficacemente ed efficientemente un'appropriata erogazione di interventi validi sotto il profilo clinico ed organizzativo con bisogni assistenziali sempre più articolati, all'interno di un contesto con risorse disponibili limitate, garantendo comunque la sostenibilità del sistema
- da un'attenzione al servizio offerto orientato a valorizzare l'identità della persona e a comprendere le manifestazioni/espressioni dei bisogni, delle aspettative che la persona ha in merito al servizio, ponendo l'attenzione anche all'ascolto dei famigliari e delle persone per lei significative.
- da un approccio di sistema volto alla interrelazione dei fattori e dei processi operativi attraverso una lettura complessiva e non frammentata dei bisogni dell'utenza, della realtà gestionale, del contesto istituzionale, della rete territoriale e delle risorse informali disponibili nel nostro specifico contesto professionale .
- da rapporti di trasparenza e di documentazione dei dati e dei risultati in funzione della accountability, ovvero l'affidabilità nei confronti della committenza.
- da una formazione continua al personale, al fine di sostenere negli operatori la motivazione alla cura e all'aggiornamento continuo nella preparazione professionale nell'ottica di coordinare e integrare le diverse professionalità per garantire la continuità delle cure;
- da iniziative di sensibilizzazione, di informazione e di educazione della popolazione e del territorio di riferimento attraverso un lavoro di rete, con l'obiettivo di potenziare il ruolo dell'anziano nella società attuale e le condizioni con cui garantire un suo costante e continuo inserimento nel tessuto sociale

Obiettivi della qualità

La Politica per la Qualità definisce anche i principi e le linee d'indirizzo dei servizi offerti dall'Azienda relativi:

- Alla formazione continua orientata ad operatori della sanità interni ed esterni all'Azienda Pio Albergo Trivulzio e all'istruzione, formazione professionale, ed all'avviamento al lavoro di minori bisognosi in genere, italiani o stranieri degli Istituti Milanesi Martinitt e Stelline;
- Ai valori etici che si fondano sul rispetto della dignità umana dell'ospite/paziente in qualunque condizione di fragilità si trovi;

Cos'è la Qualità dell'Assistenza

La qualità dell'assistenza può essere definita come il risultato di un sistema complesso e adattivo in cui interagiscono differenti fattori tra loro interdipendenti, orientato alla gestione razionale delle risorse disponibili, allo sviluppo di competenze, alla gestione del rischio e alla capacità di indirizzare i comportamenti professionali degli operatori verso scelte diagnostico-terapeutiche giuste ed efficaci. Il raggiungimento di obiettivi di qualità comporta necessariamente il dover coniugare efficacemente ed efficientemente un'appropriata erogazione di interventi validi sotto il profilo clinico ed organizzativo con bisogni assistenziali sempre più articolati, all'interno di un contesto con risorse disponibili limitate, garantendo comunque la sostenibilità del sistema.

A questo si aggiunge la percezione del cittadino/cliente che, nel suo ruolo di attore principale del sistema salute, richiede risposte tempestive e giuste, al momento giusto e nel luogo giusto.

Per il cliente finale la qualità, risultato del confronto tra aspettative e prestazioni, è inoltre precisata dall'azione reciproca tra le componenti del servizio e l'espressione del proprio disagio, mentre il livello di soddisfazione della fruizione è indicato dal grado di congruenza delle risposte ai bisogni.

I clienti misurano la qualità del servizio su una scala che va dalla qualità ideale a quella ritenuta accettabile ed esprimono la soddisfazione circa l'efficacia delle prestazioni attraverso il livello di discordanza tra il servizio atteso e quello percepito. La soddisfazione/insoddisfazione, valutata in funzione delle aspettative e delle percezioni di qualità dei consumatori, esprime il grado di adempimento complessivo alle richieste ed al livello di appagamento di ogni elemento dal quale il prodotto/servizio è composto.

In tale contesto si colloca l'integrazione dei modelli di TQM, MCQ e di Gestione del Rischio Clinico, quali attività sistematiche di valutazione e miglioramento della qualità professionale delle prestazioni, dell'organizzazione dei servizi erogati e del grado di soddisfazione espresso dal cliente.

- Alla qualità delle prestazioni e verifica dei risultati programmati attraverso la valutazione dell'efficacia, sulla base di obiettivi e di standard definiti a priori;
- Agli interventi volti a modificare in modo favorevole le condizioni di benessere dei soggetti ai quali gli interventi stessi sono rivolti e monitoraggio dei risultati raggiunti;
- Al consolidamento di metodi e strumenti di progettazione e rilevazione della qualità del servizio come verifica stabile che prevede azioni destinate al benessere organizzativo ed all' appropriata gestione delle risorse umane, il vero know-how del servizio;
- Garanzia ai cittadini di uguali opportunità di accesso alle prestazioni con particolare attenzione alla personalizzazione degli interventi;
- Alla umanizzazione delle cure, che coincide con rispetto, tutela, informazione, partecipazione;
- All'appropriatezza, intesa come il grado di utilità dell'assistenza rispetto al problema clinico e alle conoscenze nel rispetto delle normative cogenti;
- Alla sicurezza vista come la promozione dell'attenzione alle azioni intraprese al fine di ridurre o evitare il rischio che l'assistenza erogata al paziente possa avere riflessi sulle sue condizioni di salute e anche di quelle degli stessi operatori, e anche come salvaguardia di una soddisfacente qualità di vita lavorativa e una garanzia di ambienti di lavoro salubri e sicuri.

Sicurezza

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le visite e gli esami strumentali vengono effettuati in ambienti idonei da personale medico specializzato.

Come previsto dal **D.Lgs.81/2008**, il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.

Vengono effettuate periodicamente prove di emergenza ed evacuazione e sono installate planimetrie riportanti le vie di fuga ed i corretti comportamenti da tenere in caso di emergenza.

Divieto di fumo

In tutte le aree ed i locali chiusi dell'ASP è in vigore il regolamento aziendale in materia di applicazione della normativa sul divieto di fumo, anche di sigarette elettroniche. Il divieto è esteso anche a tutte le aree prospicienti gli ingressi esterni. Sono esposti i cartelli riportanti il divieto ed il personale incaricato di farlo rispettare.

Presso la sede del Trivulzio, sul corridoio lato ovest al piano terreno, è presente apposita sala fumatori sempre aperta.

Privacy (D.Lgs. 196/03 e Regolamento GDPR UE 2016/679)

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.

Codice Etico

L'Azienda Istituti Milanesi Martinitt e Stelline ha adottato il Codice Etico ai sensi del D.Lgs n. 231/2001. Il Codice Etico aziendale è stato approvato con Deliberazione Consiliare n. 20=2013 del 18.12.2012 e aggiornato con Deliberazione del Consiglio di Indirizzo n. 5=13 del 14 giugno 2016; è pubblicato sul sito www.iltrivulzio.it - area "operazione trasparenza".

Legge 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 della persona anziana

La Carta dei diritti della persona anziana è riportata **nell'allegato n.9**.

Aggiornamento della carta dei servizi

L'aggiornamento della carta dei servizi è a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico con periodicità almeno annuale.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi viene pubblicato di volta in volta sul sito web www.iltrivulzio.it .

<p>Azienda di Servizi alla Persona</p>  <p>ISTITUTI MILANESI MARTINI E STELLINE E PIO ALBERGO TRIVULZIO</p>	<p>Fisiokinesiterapia ambulatoriale note informative</p>	<p>M_POPsa06_03_06</p> <hr/> <p>Rev. 2 del 01.06.2018</p> <hr/> <p>Pagina 1 di 1</p>
--	--	--

Gentile Signora/Signore,

La segreteria comunicherà a voi utente inserito in lista d'attesa data e ora di inizio del trattamento e terapeuta assegnato che **NON può essere scelto dal paziente**

Si rende noto che, a fronte di tre rinvii da parte vostra per l'inizio del trattamento, la pratica sarà archiviata d'ufficio. Si rende altresì noto che la segreteria, effettuati tre tentativi di mettersi in comunicazione con l'utente ai numeri telefonici indicati dallo stesso, senza avere riscontro, provvederà ad archiviare la pratica. Si prega pertanto l'utenza di richiamare al numero indicato in calce alla presente qualora trovi, sul proprio telefono o cellulare, una chiamata dal numero 02.4029.

Affinché tutti gli utenti possano usufruire in modo efficace ed efficiente delle prestazioni riabilitative ambulatoriali, rendendo noto che per ovvie ragioni cliniche **il trattamento riabilitativo deve essere inteso come continuativo**, si comunicano a seguire, le norme vigenti in questo Istituto:

- Qualora l'utente si **assentasse** dal trattamento **senza comunicarlo o per motivi non sanitari**, la seduta verrà comunque conteggiata e **non potrà essere recuperata**.
- In caso di assenza dell'utente, non giustificata da motivi sanitari, per più di 3 sedute (anche non consecutive) nell'arco del ciclo riabilitativo, il proseguimento dei trattamenti sarà subordinato alla valutazione del medico fisiatra e/o dal referente del servizio che potrà decidere circa la sua temporanea sospensione o la dimissione d'ufficio
- Ogni richiesta, da parte dell'utente, di sospendere i trattamenti, dovrà essere autorizzata dal fisiatra e/o dal referente del servizio, fermo restando che la ripresa dei trattamenti avverrà alla prima disponibilità di un terapeuta (**diverso dal precedente**) e dopo chiamata della segreteria per comunicare data e ora della ripresa.
- Qualora l'utente si **assentasse** dalle sedute programmate per un **numero pari o superiore a due consecutive**, **il trattamento verrà interrotto** e la pratica sottoposta alla valutazione del fisiatra e del referente del servizio per valutare un'eventuale sospensione o interruzione con dimissione d'ufficio. In caso di sospensione, la ripresa di trattamenti avverrà come sopra esplicitato

Si ricorda che **queste norme sono state introdotte per salvaguardare l'utente stesso**, per offrire un miglior trattamento ai fini della continuità terapeutica e tutelare le persone in lista riducendo i tempi di attesa.

Per qualsiasi informazione:

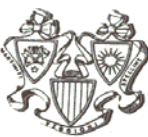
Segreteria Ambulatoriali dalle ore 7.30 alle ore 15.30 tel. 0240297651

Segreteria terapie fisiche e Ozono con SSN dalle 8:00 alle 15:00 tel 0240297652

Dirigente Medico : Dott.Rossi Pierluigi

Fisioterapista coordinatore: Viganò Paolo

Presenza Visione paziente _____

<p>Azienda di Servizi alla Persona</p>  <p>ISTITUTI MILANESI MARTINITI E STELLINE E PIO ALBERGO TRIVULZIO</p>	<p>SCHEDA CLINICA CONOSCITIVA DI PRE – ACCETTAZIONE</p> <p>SERVIZIO DI RIABILITAZIONE DOMICILIARE</p>	<p>M_POPsa06_03_73</p> <p>Pag 1 di 2</p>
--	---	--

Gentile utente, il servizio di riabilitazione domiciliare è finalizzato ad ottenere dai nostri Pazienti la massima autonomia nella vita quotidiana, in primo luogo a casa.
 Per questo motivo non tutti i pazienti possono giovare di tale servizio.
 Per alcuni può essere più utile un ricovero, per altri dei trattamenti ambulatoriali, per alcuni può essere utile il centro diurno continuo e per altri, ormai non autosufficienti l'assistenza domiciliare integrata da altre figure come gli infermieri. Esiste poi la possibilità di utilizzo del Day Hospital e nei casi di persone con problemi clinici più complessi, il ricovero nelle cure intermedie (domanda scaricabile dal sito)
 Per questo le chiediamo di far compilare al suo Medico di medicina generale in tutte le sue parti il seguente breve questionario, per selezionare meglio le richieste che ci pervengono, al fine di ridurre il tempo di attesa tra la presentazione della domanda e l'inizio dei trattamenti più adatti per ogni singola persona.
 Ringraziamo lei e il Collega di medicina generale per la gentile collaborazione .

Cognome	Nome	Età	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
---------	------	-----	----------------------------	----------------------------

Indirizzo ove risiede il/la Paziente _____
Persona di riferimento Tel. _____

ABITAZIONE: Piano _____ Ascensore _____ Gradini _____

Attualmente il/la Paziente si trova: **Al proprio domicilio,** **In RSA,** **In Ospedale**

DIAGNOSI / EVENTO INDICE

Data dell'evento indice

PATOLOGIE O CONDIZIONI DISABILITANTI PREGRESSE / CONCOMITANTI:

CONDIZIONI GENERALI	<input type="checkbox"/> buone	<input type="checkbox"/> mediocri	<input type="checkbox"/> scadute
STATO NUTRIZIONALE	<input type="checkbox"/> adeguato	<input type="checkbox"/> obesità	<input type="checkbox"/> malnutrizione

LESIONI DA DECUBITO	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

TERAPIA MEDICA IN ATTO ----- ----- ----- -----
--

TERAPIE PARTICOLARI

<input type="checkbox"/> Nessuna	<input type="checkbox"/> Nutrizione Parenterale	<input type="checkbox"/> Nutrizione enterale
<input type="checkbox"/> Ossigenoterapia	<input type="checkbox"/> Ventilazione Polmonare	<input type="checkbox"/> Emodialisi
<input type="checkbox"/> Dialisi peritoneale	<input type="checkbox"/> Radioterapia	<input type="checkbox"/> Chemioterapia
<input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____		
Fisioterapia domiciliare in corso con altra struttura o ente: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
<input type="checkbox"/> Terminata da quando? ----- (specificare il livello di recupero ottenuto) ----- -----		

ATTUALI CAPACITA' FUNZIONALI DEL/DELLA PAZIENTE

Alimentazione	Igiene Personale	Deambulazione
<input type="checkbox"/> autonomo	<input type="checkbox"/> autonomo	<input type="checkbox"/> autonomo
<input type="checkbox"/> con aiuto	<input type="checkbox"/> con aiuto	<input type="checkbox"/> con aiuto
<input type="checkbox"/> impossibile	<input type="checkbox"/> impossibile	<input type="checkbox"/> impossibile

STATO COGNITIVO

Orientamento e memoria: integri episodicamente alterati alterati

STATO PSICOEMOTIVO

- ansia depressione labilità emotiva apatia deliri allucinazioni
 agitazione psicomotoria agitazione psicomotoria solo notturna

Patologie psichiatriche maggiori: SI NO quali? -----

ANAMNESI SOCIALE

vive solo con il coniuge con figlio/a nipote altri -----

Al/alla Paziente viene fornita assistenza? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
<input type="checkbox"/> parente <input type="checkbox"/> operatore <input type="checkbox"/> ADI

Il Medico compilatore (nome, cognome, telefono) -----
Data ----- Firma -----


RISERVATO ALLA COMMISSIONE MEDICA DI VALUTAZIONE INTERNA

Da quanto risulta dalla documentazione sanitaria fornita dal Medico Curante il per il trattamento riabilitativo domiciliare del/della Paziente si ritiene:

- VALUTAZIONE AL DOMICILIO INDICATA
 TRATTAMENTO RIABILITATIVO DOMICILIARE NON INDICATO presso il PAT
 VALUTAZIONE INDICATA PER ALTRO SETTING RIABILITATIVO (Specificare):

IL Fisiatra accettante

Il Direttore della UOC

<p>Azienda di Servizi alla Persona</p>  <p>ISTITUTI MILANESI MARTINI E STELLINE E PIO ALBERGO TRIVULZIO</p>	<p>Fisiokinesiterapia domiciliare note informative</p>	<p>M_POPsa06_03_50</p>
		<p>Rev. 2 del 01.06.2018</p>
		<p>Pagina 1 di 1</p>

Gentile Signora/signore,

Affinché l'utente assistito possa usufruire di prestazioni di FKT domiciliari è necessaria la seguente documentazione:

- **Scheda conoscitiva di pre accettazione compilata** (il modulo può essere scaricato dal sito : www.iltrivulzio.it – *Servizi per anziani -Riabilitazione domiciliare - modalità di ingresso – scheda conoscitiva* o in alternativa può essere ritirato presso la Segreteria Domiciliare.
- **Impegnativa di visita fisiatrica domiciliare con diagnosi** (l'impegnativa deve riportare la dicitura : *visita fisiatrica domiciliare o non trasportabile per visita ambulatoriale*, in assenza di tale dicitura l'impegnativa non può essere accettata).
- **Copia documento di identità o tessera sanitaria**

Dopo la consegna della documentazione in Segreteria sarà pertinenza del primario del servizio valutare la pratica e decidere in merito all'idoneità di accesso alla visita fisiatrica.

Nel caso la domanda non venisse ritenuta idonea sarà nostra premura informare l'utenza.

Si rende noto all'utenza che a seguito della visita fisiatrica il paziente potrebbe essere ritenuto non idoneo alla riabilitazione pertanto il percorso si fermerebbe alla sola visita fisiatrica senza l'erogazione di alcun trattamento.


Nel caso, invece, di esito positivo della visita:

- Stabilito dal fisiatra il progetto riabilitativo individuale il paziente verrà messo in lista d'attesa
- L'utente verrà informato telefonicamente dalla segreteria sul periodo di inizio del trattamento riabilitativo e verrà comunicato il nominativo del terapeuta
- Il terapeuta concorderà con lei l'orario che potrà comunque subire variazioni in relazione ad esigenze di Servizio
- Si prega di avvertire, in tempo utile, il terapeuta in caso di disdetta dell'appuntamento preso per il trattamento
- Qualsiasi variazione significativa del quadro clinico dovrà essere comunicata al proprio terapeuta e alla segreteria, la quale a sua volta la renderà nota al medico fisiatra titolare del progetto riabilitativo
- Si prega inoltre di comunicare con la segreteria in caso di sospensione dei trattamenti per periodi prolungati
- Il Servizio è in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale ed è gratuito. Non è dovuta quindi alcuna somma di denaro neanche a titolo di gratifica.

Segreteria Domiciliari dalle ore 9.00 alle ore 12.00 tel. 024029495

Dirigente Medico: Dott. Rossi Pierluigi

Coordinatore Fisioterapisti: Elisabetta Colombo

<p>Azienda di Servizi alla Persona</p>  <p>ISTITUTI MILANESI MARTINITI E STELLINE E PIO ALBERGO TRIVULZIO</p>	<p>Fisiokinesiterapia centro diurno continuo regolamento</p>	<p>M_POPsa06_03_81</p> <hr/> <p>Rev. 3 del 27.03.2017</p> <hr/> <p>Pagina 1 di 1</p>
---	---	--

Trasporto

- Il trasporto con pulmino è offerto dall'istituto per i pazienti con difficoltà deambulatorie, ma abbastanza autonomi che frequentano il centro diurno se domiciliati in zone servite dallo stesso (per informazioni sulle zone di copertura informarsi presso la segreteria del centro)
- I pazienti che intendono usufruire di questo servizio dovranno attenersi agli orari di trasporto che saranno comunicati giornalmente e che per chiare ragioni organizzative non sono modificabili
- Tale servizio non è previsto per utenti fuori zona, non deambulanti in modo autonomo con carrozzina che potranno comunque accedere al servizio mediante l'utilizzo di mezzi propri

Organizzazione interna

- I pazienti con deterioramento cognitivo (disorientamento spaziale e temporale) o con deambulazione a elevato rischio caduta possono accedere al servizio solo se accompagnati da un caregiver per tutto il periodo di permanenza in istituto
- I pazienti sono tenuti a rimanere presso il servizio per almeno 4 ore e qualora non abbiano ancora concluso le terapie devono restare a disposizione per il tempo necessario al loro svolgimento
- Si rende noto che non è possibile avere un orario fisso per le diverse terapie, pertanto si richiede la massima collaborazione, rimanendo a disposizione fino al momento della chiamata da parte del terapeuta
- I terapisti affidati non possono essere sostituiti se non per motivi organizzativi, e **NON su richiesta del paziente**
- È vietato ai pazienti l'ingresso in palestra se non chiamati al fine di rispettare la privacy degli altri utenti
- L'ora di erogazione dei trattamenti è dalle 8:00 alle 16:00 articolato su 2 turni (mattino e pomeriggio)
- Qualora si verificasse l'impossibilità a frequentare il servizio per motivi clinici si prega di comunicarlo tempestivamente ai numeri sotto indicati
- Le assenze temporanee, dovute a malattia, ricoveri ospedalieri o vacanze **NON POSSONO essere recuperate**
- La mancata presenza, superiore ai 10 accessi consecutivi, comporterà la dimissione d'ufficio dal programma terapeutico con l'impossibilità a frequentare il centro diurno

Si ricorda che queste norme sono state introdotte in accordo con le norme ATS per salvaguardare l'utente stesso e per offrire un miglior trattamento anche ai fini della continuità terapeutica.

Per qualsiasi informazione:

Segreteria Ospedale Diurno dalle ore 7.30 alle ore 16.00

tel. 024029504/503/502

Dirigente UOC FKT: Dott. Rossi Pierluigi

SCHEDA SEGNALAZIONI

Le Sue osservazioni, proposte o segnalazioni, potranno aiutarci a migliorare la qualità dei nostri servizi. I suoi dati sono necessari per ricevere una risposta.

Si ringrazia per la collaborazione.

PAZIENTE	
COGNOME	NOME

REFERENTE FAMILIARE	
COGNOME	NOME

GENERALITA' DI CHI COMPILA IL MODULO		
NAZIONALITA'	SESSO (M) (F)	ETA'
VIA/PIAZZA		N. CIVICO
CITTA'		CAP
TELEFONO	E-MAIL	

DATA	REPARTO/SERVIZIO
------	------------------

DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE

Il/La sottoscritto/a autorizza all'uso dei dati personali ai sensi del D.Lgs 196/03 e Regolamento GDPR UE 2016/679. Informativa: i dati raccolti con la compilazione del presente modulo vengono trattati dalla ASP IMMES e Pio Albergo Trivulzio per poter istruire la pratica ed effettuare le dovute indagini a seguito della/e segnalazione/i da Lei inoltrata/e. I dati personali verranno conservati secondo le misure minime di sicurezza previste dal D.Lgs. 196/03 e Regolamento GDPR UE 2016/679 e i diritti dell'interessato potranno essere esercitati inoltrando esplicita richiesta al titolare del trattamento (ASP IMMES e Pio Albergo Trivulzio). In caso di mancato assenso al trattamento dei dati personali, le segnalazioni non potranno essere accertate né evase.

FIRMA _____

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE CENTRO DIURNO CONTINUO

CENTRO DIURNO CONTINUO	DATA _____					
ETA' DELL'UTENTE _____	NAZIONALITA' DELL'UTENTE <input type="checkbox"/> Italiana <input type="checkbox"/> Altra nazionalità					
SESSO	<input type="checkbox"/> M		<input type="checkbox"/> F			
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> Utente	<input type="checkbox"/> Familiare	specificare: <input type="checkbox"/> Coniuge <input type="checkbox"/> Figlio/figlia <input type="checkbox"/> Nipote <input type="checkbox"/> Altro			
Codice aziendale interno	1.	E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	1a	Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	1b	orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	2.	E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI?				
	2a	ambienti comuni: aspetto, temperatura, ventilazione, luminosità	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	2c	palestra : dimensione, arredo, temperatura, luminosità	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	3.	E' SODDISFATTO DELL'IGIENE E DELLA PULIZIA DEGLI AMBIENTI?				
	3b	pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	4.	E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
	4a	qualità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	7.	E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
	7a	operatori socio-sanitari	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	7b	personale infermieristico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	7c	personale medico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	7d	fisioterapisti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

7e	terapisti occupazionali	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
7f	logopedisti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
7g	personale addetto alle terapie fisiche (ultrasuoni, tens, magnetoterapia, ecc.)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
8 bis	SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI RIABILITAZIONE INDIVIDUALE (PRI)?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
10.	E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' RIABILITATIVA? (terapia neuromotoria, terapia occupazionale, logopedia, ecc.)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
11.	E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
13.	DOVENDO ESPRIMERE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, COME CONSIDERA I SERVIZI OFFERTI?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

Eventuali suggerimenti:

Il sistema di rilevazione della qualità percepita nella Sanità lombarda
CUSTOMER SATISFACTION (D.G.R. n.VII/8504 del 22 marzo 2002)

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI
AREA AMBULATORIALE

Data compilazione

Ambulatorio di:

D01 Come ha prenotato?

Telefonicamente Allo sportello Internet Altro Non so Nessuna Prenotazione

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? : (indicare da 1 a 7)

D02 Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1 2 3 4 5 6 7
Per niente soddisfatto Molto soddisfa

D03 Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della visita/prestazione

1 2 3 4 5 6 7
Per niente soddisfatto Molto soddisfa

D04 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1 2 3 4 5 6 7
Per niente soddisfatto Molto soddisfa

D05 Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

1 2 3 4 5 6 7
Per niente soddisfatto Molto soddisfa

D06 Rispetto degli orari previsti per le visite/prestazioni

1 2 3 4 5 6 7
Per niente soddisfatto Molto soddisfa

D07 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfa

D08 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfa

D09 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfa

D10 Rispetto della riservatezza personale

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfa

D11 COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfa

D12 CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Assolutamente no Certamente

A13 Sesso F M

A14 Et 

A15 Scolarit 

Nessuna
Scuola obbligo
Scuola superiore
Laurea

A16 Nazionalit 

Italiana
Europea
Extraeuropea

Si ringrazia per la collaborazione.

CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

1. DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

3. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

5. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

7. DIRITTO ALLA QUALITÀ

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

9. DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

13. DIRITTO AL FUTURO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.