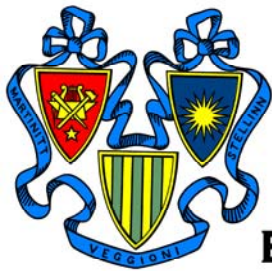


Azienda di Servizi alla Persona



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

CARTA DEI SERVIZI

ADI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA DEL PIO ALBERGO TRIVULZIO

Patto di Accreditamento tra ASL Milano e ASP IMMeS PAT per l'erogazione di prestazioni di assistenza domiciliare integrata tramite credit/voucher socio sanitario del 01.12.2009-all.3 (rep.atti n. 3599)

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo lieti di presentarLe il **Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** dell'Azienda di Servizi alla Persona (A.S.P.) "Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio" di Milano.

L'Azienda, 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)
- Hospice con 13 posti letto (accreditati)
- Nucleo Stati Vegetativi con 20 posti letto (accreditati)
- 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 i 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 198 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 (**40accreditati+10 autorizzati**)
- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) 224 posti letto (accreditati) di cui 20 per persone con demenze e malattia Alzheimer
- RSA Aperta

L'ASP si completa con **l'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 dal Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) del Pio Albergo Trivulzio.

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione previsto da specifica normativa, con il quale la struttura presenta i propri servizi, ma anche un impegno verso tutti i cittadini che sarà nostra premura mantenere.

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

Il Direttore Generale Dott. Claudio Sileo

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 offerti dalle RSA 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 Servizio ADI del Pio Albergo Trivulzio

Il Servizio ADI del Pio Albergo Trivulzio, si trova 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.

Contatti

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

Fax Protocollo: 02/4029.245

Sito WEB: www.iltrivulzio.it

UFFICI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI):

Il Servizio ADI fa capo alla Direzione Sociosanitaria del Pio Albergo Trivulzio, gli uffici si raggiungono dall'entrata principale del Pio Albergo Trivulzio (via Trivulzio 15) percorrendo il corridoio lato ovest, piano terreno.

Al momento la sede provvisoria è al piano terreno, corridoio lato est.

Per contattare il Servizio ADI del PAT sono disponibili

✚ indirizzo e-mail: adi.pat@pioalbergotrivulzio.it

✚ numero di telefono 02/4029.638

✚ fax: 02/4029.592

Il Coordinamento del Servizio ADI è organizzato come segue:

Responsabile Medico

Coordinatore Infermieristico

Infermiere Referente

Gli uffici della Segreteria dell'ADI del PAT sono aperti e contattabili

dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 16,00.

Nell'orario di chiusura degli uffici, i messaggi sono registrati tramite segreteria telefonica.

I SERVIZI

Di seguito si espone un estratto delle Regole di funzionamento dell'ADI, ai sensi delle vigenti deliberazioni regionali in materia (DGR 17 gennaio 2018 – n.X/7770).

Le Cure Domiciliari Integrate (ADI) garantiscono alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o in esiti, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi e infermieristici, necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.

Il Servizio ADI si rivolge a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari in quanto in situazione di fragilità.

Per accedere al Servizio ADI devono essere presenti tutte le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo
- non deambulabilità e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza

Le prestazioni in ADI sono attivate dal Medico di Medicina Generale attraverso una richiesta compilata su ricettario regionale o da Medico Ospedaliero, anche in forma di ricetta dematerializzata.

La prescrizione deve indicare la diagnosi principale di patologia ed eventualmente le secondarie e la/e motivazione/i della richiesta di ADI (es. Lesioni cutanee da pressione – medicazioni; esiti frattura – prestazioni riabilitative, cambio e gestione catetere vescicale).

Le richieste di soli prelievi sono erogabili unicamente per pazienti con invalidità civile al 100% ed accompagnamento.

L'Utente/famiglia sceglierà quindi l'Ente Gestore ADI e lo contatterà direttamente.

L'Ente Gestore ADI del Pio Albergo Trivulzio, verificati i criteri di accesso e le eventuali incompatibilità, programma la valutazione multi dimensionale (VMD) al domicilio per la definizione del Progetto Individuale di assistenza (PI) e del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Il Servizio ADI del Pio Albergo Trivulzio provvederà quindi ad inviare al domicilio dell'utente le figure professionali ritenute più idonee (infermiere e/o fisioterapista e/ operatore assistenziale e/o medico specialista...).

Servizio Medico

Anche durante la presa in carico del paziente da parte del Servizio ADI, la responsabilità medica del paziente resta in capo al Medico di Medicina Generale, che può avvalersi della competenza specialistica di Fisiatri, Geriatri o altri specialisti, messi a disposizione dal Servizio ADI stesso.

Il Servizio ADI si avvale della competenza di Medici Specialisti anche per la stesura del Progetto Individuale (PI) e del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Servizio infermieristico ed ausiliario

E' garantito l'intervento di infermieri e/o di operatori assistenziali tutti i giorni della settimana, in coerenza con il Piano di Assistenza Individuale concordato.

Le prestazioni di assistenza tutelare sono svolte da personale qualificato (operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali) appositamente formati, in supporto agli interventi infermieristici o del terapeuta della riabilitazione.

Servizi di riabilitazione

In caso di bisogno l'utente è valutato dal medico fisiatra, al fine di poter intraprendere ogni intervento riabilitativo ritenuto utile e appropriato, compresa la terapia occupazionale.

Per l'attivazione di fisioterapia in ADI è necessario che si evidenzino un evento acuto (caduta, frattura, sindrome da allettamento post ricovero...) e che la domanda venga presentata entro 60 giorni dall'evento acuto stesso

Accoglienza e presa in carico

Per accedere all'ADI è necessario essere residenti in Regione Lombardia e domiciliati all'interno del Comune di Milano. La possibilità di effettiva presa in carico del paziente sarà valutata anche in relazione alla collocazione sul territorio.

Per l'attivazione dell'ADI l'utente potrà contattare direttamente il Servizio ADI, presso i suoi uffici siti. Entrata: da via Trivulzio 15, Lato Ovest al piano terra.

La continuità del servizio ADI è garantita per almeno 50 ore settimanali, distribuite su 7 giorni la settimana, in ragione della risposta al bisogno espresso nel Piano di Assistenza Individuale (PAI) dell'utente.

Il Servizio ADI viene attivato entro 72 ore dalla presentazione della domanda.

Eventuali dilazioni rispetto alle previste 72 ore, possono verificarsi nel caso di attivazione di prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI.

In caso di urgenze segnalate dal medico di Medicina Generale o dalla struttura ospedaliera che dimette il paziente, che verranno prese in carico entro le 24 ore.

INFORMAZIONI GENERALI

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 clinica oltre 100 fogli € 30
- Cartella Day Hospital e DH ambulatoriale € 20
- 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.

Lo l'Ufficio Cartelle Cliniche è collocato presso la Direzione Socio Sanitaria 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.

Norme di comportamento

Il Personale

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.



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 1 e 2**), disponibili presso l'ufficio URP e/o scaricabili dal sito www.iltrivulzio.it

L'URP inoltre, segue lo svolgimento **dell'attività di *customer satisfaction*** 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.

Per l'attività di Customer Satisfaction l'Azienda ha predisposto un Questionario di Gradimento specifico per l'attività ADI (**allegato 3**) allo scopo di conoscere opinioni e suggerimenti per fornire un servizio sempre più vicino alle esigenze del cittadino. Il questionario viene consegnato dagli operatori dell'Ente Gestore accreditato che fornisce le prestazioni ADI.

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 qualità, 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.

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.

- 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
- valori etici che si fondano sul rispetto della dignità umana dell'ospite/paziente in qualunque condizione di fragilità si trovi ;
- Qualità delle prestazioni e verifica dei risultati programmati attraverso la valutazione dell'efficacia attesa, definendo a priori l'obiettivo atteso da un intervento nel modificare in modo favorevole le condizioni di salute dei soggetti ai quali è rivolto e valutazione dell'efficacia pratica: misurando i risultati ottenuti dall'applicazione di routine;
- 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;
- umanizzazione, che coincide con rispetto, tutela, informazione, partecipazione;
- appropriatezza, intesa come il grado di utilità dell'assistenza rispetto al problema clinico e alle conoscenze nel rispetto delle normative cogenti;
- 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

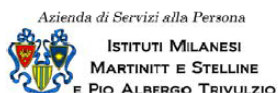
L'Azienda ha ritenuto adottare il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e il Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità, in accordo con quanto previsto dal **d.lgs. 33/2013** (Obbligo di pubblicazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione)

Carta dei diritti del malato

La Carta dei diritti del malato è riportata **nell'allegato n.4**.

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 .



DIREZIONE GENERALE
 Ufficio Relazioni con il Pubblico
 TEL. 024029.437-494 - FAX 024029.333
relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

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		
NOME	COGNOME	
REFERENTE FAMILIARE		
NOME	COGNOME	
GENERALITA' DI CHI COMPILA IL MODULO		
ETA'	SESSO (M) (F)	NAZIONALITA'
INDIRIZZO		
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. 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 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 _____

ASP IMMES e PAT
 Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1
 E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it
 PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it
 Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966



M_POPam12_01_01 scheda segnalazioni- rev. 3 del 27.6.2016



DIREZIONE GENERALE
 Ufficio Relazioni con il Pubblico
 TEL. 024029.437-494 - FAX 024029.333
relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

SCHEDA APPREZZAMENTI

DEGENTE		
NOME	COGNOME	
REFERENTE FAMILIARE		
NOME	COGNOME	
GENERALITA' DI CHI COMPILA IL MODULO		
ETA'	SESSO (M) (F)	NAZIONALITA'
INDIRIZZO		
CITTA'		CAP
TELEFONO	E-MAIL	
DATA	REPARTO/SERVIZIO	

DESCRIZIONE

Il sottoscritto autorizza

- a titolo gratuito, senza limiti di tempo, anche ai sensi degli artt. 10 e 320 cod. civ. e degli artt. 96 e 97 legge 22.4.1941, n. 633, Legge sul diritto d'autore, alla pubblicazione e/o diffusione in qualsiasi forma dei propri testi, o di una parte della versione integrale dei testi, video e immagini sul sito internet, e prende atto che la pubblicazione avverrà secondo i fini istituzionali del Pio Albergo Trivulzio. La presente liberatoria/autorizzazione potrà essere revocata in ogni tempo con comunicazione scritta da inviare via posta comune oppure e-mail.
- all'uso dei dati personali ai sensi del D.Lgs 196/03. (I dati raccolti con la compilazione del presente modulo verranno trattati dalla ASP IMMeS e Pio Albergo Trivulzio per poter istruire la pratica. I dati personali verranno conservati secondo le misure di sicurezza previste dal D.Lgs. 196/03 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, la pratica non potrà essere istruita.

FIRMA _____

ASP IMMeS e PAT
 Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1
 E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it
 PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it
 Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966



M_PO Pam12_01_02 scheda apprezzamenti - rev. 3 del 27.6.2016



**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE
(ADI - Assistenza Domiciliare Integrata)**

Codice aziendale interno	ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	DATA _____			
	ETA' DELL'ASSISTITO _____	NAZIONALITA' DELL'ASSISTITO <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"/> Degente	<input type="checkbox"/> Familiare	specificare: <input type="checkbox"/> Coniuge <input type="checkbox"/> Figlio/figlia <input type="checkbox"/> Nipote <input type="checkbox"/> Altro	
0.	E' SODDISFATTO DELLA TEMPISTICA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO ADI?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
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
1c	Informazioni sul piano di cura	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
7h	psicologi	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
7i	dietisti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
13.	DOVENDO ESPRIMERE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, COME CONSIDERA I SERVIZI OFFERTI?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

Eventuali suggerimenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Tel. 02/4029437-02/4029494 - Fax 02/4029333
e-mail: relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

M_OP am 12_02_08 - Rev. 1 del 15.12.2016

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**1 Diritto a misure preventive**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2 Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3 Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4 Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5 Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6 Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

7 Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8 Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9 Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10 Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11 Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12 Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13 Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14 Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.