

**INVECCHIARE IN UNA CITTA' AMICA
ISTRUZIONI PER L'USO**

**SALUTE:
EMERGENZA-URGENZA**



Presentazione

Milano città di inclusione e attenta alle possibili discriminazioni legate all'età, con una popolazione di anziani in aumento, indaga e progetta interventi per combattere fenomeni di esclusione, disagio e di avvisaglie di ageisme , intercettando le attuali esigenze della fascia di popolazione anziana che si presenta nuova rispetto alle precedenti, per necessità e contesto socio culturale in cui vive. Il progetto legato all'informazione più accessibile e fruibile, si sviluppa presso l'Assessorato Politiche Sociali e nella Commissione Consiliare "Invecchiare in una città amica" e si rivolge ai cittadini over 65. Le ragioni non sono relative solo al crescente numero di over 65 che vivono a Milano , ma alle caratteristiche di questi milanesi: donne e uomini sempre più numerosi, più soli, più fragili economicamente, più longevi, ma anche maggiormente vittime di patologie invalidanti. Le differenze di genere uomo donna, persistono e si accentuano in questa fase della vita, con una inevitabile diversa percezione delle azioni realizzate, che ci impegniamo a costruire tenendo conto delle diverse priorità e realtà.

Questo primo opuscolo sull' "Emergenza sanitaria" è stato realizzato con la collaborazione di un gruppo di lavoro di donne over 65 che indagano da tempo sull'invecchiamento in città ed in particolare sull'invecchiamento al femminile e che, attraverso questa raccolta di informazioni e indicazioni, si propongono di fornire agli anziani di Milano alcune informazioni utili e chiare per contribuire a diminuire l'ansia che accompagna la necessità di far fronte ad una situazione di emergenza: le prime cose da fare in caso di malessere quando si è soli, con brevi racconti di storia di vita vissuta.

Diana De Marchi

Presidente Commissione Pari Opportunità e Diritti Civili

Comune di Milano

INVECCHIARE IN UNA CITTA' AMICA ISTRUZIONI PER L'USO

SALUTE: EMERGENZA-URGENZA



INTRODUZIONE

Più l'età avanza, più il corpo diventa fragile, comincia a reclamare cure, riassume in sé e nelle sue défaillances tutta l'inquietudine verso il futuro.

La grande paura è quella di perdere l'autonomia, di essere abbandonate alla volontà e alle mani di altri. Molta ansia si concentra su quello che può succedere in situazioni di emergenza, soprattutto se si vive sole, se non si hanno figli, parenti, amici vicini a cui poter chiedere aiuto.

Queste paure e questa inquietudine sono state oggetto di discussioni e riflessioni in un gruppo di donne over 60 in cui si sono confrontate le esperienze e le competenze professionali di alcune di noi.

Il risultato è questo opuscolo che cerca di offrire indicazioni utili semplificando il percorso da utilizzare nei molteplici ed efficienti servizi pubblici che il SSN offre ai cittadini di Milano.

I servizi a Milano sono molti, importante è conoscerli per poterci inoltrare tra essi senza perdersi perché spesso il problema è la non conoscenza dei percorsi più appropriati.

Abbiamo pensato di introdurre ciascun capitolo con un sunto del contenuto e aggiungere un breve racconto di esperienza vissuta in cui ci si possa riconoscere.

Riteniamo utile proporre questo opuscolo anche in formato cartaceo per trovare in modo chiaro e conciso le informazioni più importanti in particolare in quelle situazioni di emergenza in cui è difficile mantenere la giusta calma per orientarsi, soprattutto se non si ha sufficiente confidenza con il computer.

EMERGENZA-URGENZA

INFORMAZIONI IN BREVE

IL MEDICO CURANTE - Nelle ore diurne può essere il primo e fondamentale filtro per indirizzare e consigliare il percorso più opportuno in caso di emergenza o urgenza.

Se il Medico Curante non è disponibile, **chiamare** il numero telefonico

112

per qualunque urgenza: sanitaria, ambientale, di pubblica sicurezza. Accoglie tutte le chiamate e le smista ai vari servizi

di emergenza (Sanitari 118, Carabinieri 113, Vigili del fuoco 115).

Se si ha il cellulare è possibile scaricare la

APP 112

-Un'applicazione telefonica per le chiamate di emergenza.

-Trasmette automaticamente alle centrali pubbliche del Numero Unico dell'Emergenza 112, la **localizzazione del chiamante**.

(anche nei casi in cui questi non conosca o non sia in grado di fornire dati precisi sulla propria posizione).

-La APP 112 rileva i dati tramite GPS e/o rete dati e li riferisce al servizio di emergenza per consentire di effettuare l'intervento nel più veloce tempo possibile

-Il 112 non è presente in tutte le regioni. Prima di stabilirsi o passare un periodo in una regione diversa dalla Lombardia, verificare, anche attraverso il medico curante se è attivo in quella località.

I -Il 112 è un numero attivo in Europa.

Consigli pratici:

- **rinunciate** ad avere un PIN sul cellulare perchè lo blocca ed in caso di emergenza non si deve perdere tempo a sbloccare il telefono;
- **tenete** sul telefono nella categoria **'preferiti'** o sotto **"ICE"** che significa **In Caso di Emergenza** i nomi di persone da chiamare;
- **tenete** il cellulare al collo oppure in una tasca quando siete in casa;
- **verificate** che la **serratura della porta** di casa, quando è chiusa, **possa essere aperta dall'esterno;**
- **non lasciate mai le chiavi nella serratura** perché altrimenti gli eventuali soccorritori devono forzare la porta;
- **lasciate**, se possibile, una copia delle chiavi di casa a parenti, amici, vicini, portinaia, bar o negozio di fiducia sotto casa.

▶ Sei sola in casa e hai bisogno di aiuto, chi chiami ?

- ▶ Numero unico emergenza (anche App) 112
- ▶ Polizia di stato113
- ▶ Polizia locale02. 0208
- ▶ Questura02.62261
- ▶ Ambulanza.....118
- ▶ Vigili del Fuoco.....115
- ▶ Croce Verde02.89406035
- ▶ Croce Rossa02.3883
- ▶ Continuità assist.le (ex guardia medica)
- Città di Milano e Nord Milano.....800.193344
- Ovest Milano e Rhodense.....800.103103
- Melegnano e della Martesana.....848.800804
- ▶ Centro Antiustioni.....02.64442625
- ▶ Centro Antiveneni.....02.66101029
- ▶ Pronto soccorso panico.....02.81843827
- ▶ (per prenotazione)

*

Il racconto di Elena

Avevo, come molte e molti, un incubo: stare male in casa da sola e ritrovarmi da sola in un pronto soccorso. E' proprio andata così ma è stato meno pauroso di come mi aspettavo potesse essere.

I fatti: è successo cinque anni fa, avevo appena ristrutturato casa e c'erano ancora diversi dettagli da concludere.

Ad esempio, il gancio per la scala che va al soppalco. Quella sera circa a mezzanotte ho fatto i primi gradini per andare a dormire e poi non ricordo più niente. La memoria riprende quando (rivedo con grande lucidità tutti i dettagli come fosse appena accaduto) mi sono "risvegliata" al mondo sdraiata per terra e ho visto un pavimento di legno che non riconoscevo (era nuovo!) e mi sono toccata la testa che era stranamente tiepida ritrovandomi la mano sporca di sangue.

Ecco lì ho sentito proprio un punto di svolta fra stare (in vita) e andarmene.

Sono andata a suonare alla porta della vicina, erano le due di notte, che è venuta a casa, mi ha aiutato a chiamare l'ambulanza e poi si è ritirata a casa sua lasciandomi andare all'ospedale con la sola compagnia del personale dell'ambulanza e dei volontari. Compagnia preziosa: non dimenticherò mai l'importanza di una donna che mi teneva la mano fra le sue e mi diceva parole gentili con la voce calma. Al pronto soccorso sono stata molte ore da sola su una barella strettissima, tutta dolorante ad aspettare i risultati della TAC che sono andati bene; niente di rotto. A quel punto ho deciso di non chiamare nessuno fino al mattino. Quando mi è sembrato il momento giusto ho scritto a tre o quattro persone un sms per avvertire che ero in ospedale ma che era tutto ok, niente panico!! Perché non ho chiamato nella notte qualcuno? Forse non sapevo chi? Niente marito e niente figli. Mi pareva mi mancassero le persone che "si dà per scontato" debbano essere disponibili, sempre. Tra gli amici qualcuno poi mi ha rimproverato di non averlo chiamato subito. Comunque, per concludere: ci sono riserve in noi e intorno a noi che appaiono e agiscono provvidenzialmente al di là delle nostre peggiori paure.

PIU' IN DETTAGLIO

IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE mette a disposizione del cittadino il numero 112

Cerchiamo di spiegare meglio il Servizio 112 da chiamare in caso di urgenza sanitaria e che cosa è l'APP 112 da scaricare su cellulare e quali differenze ci sono tra l'App e la chiamata diretta al telefono.



Teniamo presente che **non tutte le situazioni di emergenza richiedono necessariamente un trasporto in ambulanza:**

per esempio:

tagli o ferite profonde necessitano l'aiuto di qualcuno se possibile, ma in ogni caso va effettuata una compressione per fermare il sangue e se non ci si riesce da sole si torna alla chiamata diretta a qualcuno e poi si riprende a comprimere.

Maggiore attenzione va data ad un'emorragia da ferita che espelle il sangue pulsando; può trattarsi di una piccola arteria per cui è necessario premere forte il dito nel punto di fuoriuscita del sangue.

In condizioni in cui si è in grado di stare seduti o camminare e se si è trasportabili (ad esempio: dolori addominali forti/coliche, ferita ad un occhio, perdita improvvisa della vista ad un occhio, trauma con

sospetto di frattura ad un braccio etc.) si può andare, meglio accompagnati, direttamente al Pronto Soccorso.

NORME DI SICUREZZA – STRUMENTI – PERSONE A DISPOSIZIONE (specialmente per chi vive o si trova da sola)



Cellulare

E' necessario:

- rinunciare ad avere un PIN che lo blocca poiché in caso di emergenza non si deve perdere tempo a sbloccare il telefono
- avere sul telefono nella categoria 'preferiti' o sotto ICE (IN CASO di EMERGENZA) nomi di persone da chiamare in caso di EMERGENZA. Queste persone possono essere un'amica/che, medico, parente se c'è ed è vicino, portinaio e perché no commerciante sotto casa conosciuto e affidabile (barista, panettiere, tintore, fruttivendolo ecc.).

In casa sarebbe meglio tenere il cellulare al collo oppure se disponibile in una tasca.



Chiavi di casa

- verificare che la serratura della porta di casa, quando è chiusa, possa essere aperta dall'esterno;
- mai lasciare le chiavi nella serratura perché gli eventuali soccorritori devono forzare la porta stessa, il che richiede più tempo;
- lasciare una copia delle chiavi di casa a: parenti, amici, vicini, portinaia (se abita nello stabile o vicino), bar o negozio sotto casa.

PRONTO SOCCORSO (PS)



Il periodo di attesa in Pronto Soccorso può essere lungo e faticoso soprattutto per una persona anziana e magari sola. L'attesa è determinata da molti fattori: dal periodo (per esempio in fase di epidemia influenzale o durante l'estate per il personale ridotto), dal tipo di codice che viene attribuito a seconda della gravità clinica riscontrata al TRIAGE (primo filtro infermieristico quando si accede al Pronto Soccorso), che può però modificarsi lungo il processo di diagnostica e monitoraggio.

Codici colore assegnati durante il triage sono 4:

CODICE BIANCO: non c'è nessuna urgenza - il paziente non è in pericolo e non ha bisogno dell'intervento del pronto soccorso e può rivolgersi al proprio medico.

CODICE VERDE: urgenza minore - il paziente riporta delle lesioni (traumi minori, fratture, ecc) o lamenta dei sintomi che però non interessano le funzioni vitali, ma ha necessità di ricevere delle cure.

CODICE GIALLO: urgenza - il paziente presenta una parziale compromissione delle funzioni dell'apparato circolatorio o respiratorio, lamenta dolori intensi; non c'è un immediato pericolo di vita, ma necessita quanto prima di un controllo da parte del medico.

CODICE ROSSO: emergenza - indica un soggetto con almeno una delle funzioni vitali compromessa, che si trova in immediato pericolo di vita. Stato di shock, perdita di coscienza, respirazione interrotta, arresto cardiaco, emorragie e traumi molto gravi.

COSE UTILI DA AVERE CON SE' in PS

Un documento riassuntivo della propria storia medica, meglio se una breve relazione del Medico Curante e presenza di eventuali allergie.

Elenco Farmaci assunti abitualmente

Cellulare col carica batterie

Una o due bottigliette di acqua.

Busta Rossa se si ha aderito al progetto del Comune di Milano (v. descrizione sotto)



La "**BUSTA ROSSA**", che rientra nel progetto di assistenza domiciliare del Comune di Milano "Cittadini più coinvolti e più sicuri" volta in particolare alle persone anziane o che vivono sole, ha lo scopo di facilitare - in caso di malore, perdita di coscienza- l'intervento del personale di soccorso rendendo facilmente disponibili le informazioni sulla persona interessata dall'intervento, ma che in quel momento potrebbe non essere in grado di fornirle.

Questa busta, che è bene sistemare in modo visibile e il più vicino possibile alla porta d'ingresso, **contiene 4 schede:**

- 1)** i numeri utili in caso di emergenza (112, persone di riferimento da chiamare, numero del proprio Medico di Medicina Generale...)
- 2)** scheda personale con i propri dati anagrafici

- 3)** scheda medico-sanitaria da far compilare al proprio Medico con una sintesi del quadro clinico generale della persona, le patologie croniche o invalidanti,
le eventuali allergie, le terapie farmacologiche in atto, gli eventuali percorsi diagnostici -terapeutici in corso
- 4)** scheda salvavita.

In questo modo i dati utili sono immediatamente disponibili ai soccorritori o ai familiari o ai vicini chiamati a dare soccorso. I dati della Busta Rossa, in particolare quelli sanitari, vanno periodicamente aggiornati, ma può bastare un controllo ogni sei mesi.

Al progetto "Busta Rossa" si può aderire con diverse modalità:

- 1) Si aderisce telefonicamente, chiamando il martedì e giovedì pomeriggio tra le 14,30 e le 20,00 il numero 02 5392964 e chiedendo un appuntamento presso la RSA Casa per coniugi, via dei Cinquecento, 19, Milano (zona Corvetto).**

oppure

- 2) Si contatta il numero 02 5392964 il martedì e giovedì ore 14.30-20, indicando il Municipio di residenza. Si sarà ricontattati dal Volontario di zona per inviare il vostro foglio di adesione.**

oppure

- 3) Si stampa e si compila una scheda di adesione (scaricabile via Internet dal sito del Comune di Milano), la si invia via mail a custodiarsaconiugi@proges.it, indicando come oggetto della mail Adesione a "Cittadini più Coinvolti & più Sicuri".**

Volontari del Comune collaborano e sostengono il progetto, e possono andare al domicilio della persona interessata per aiutarla a compilare la documentazione.

QUALI ALTRI SERVIZI PER L'URGENZA?

INFORMAZIONI IN BREVE

L'urgenza non è tutta uguale, anche se in condizioni di solitudine o di difficoltà dovute ad età e disabilità, tutto può sembrare urgente.

Possiamo utilizzare il **Servizio di Continuità assistenziale Guardia Medica**).

Attivo prefestivi e festivi dalle 8 alle 20 e notti dalle 20 alle 8.

E' un servizio che **può fornire solo alcune prestazioni** (ad esempio non può somministrare certe medicine, fare interventi chirurgici o medicazioni).

Al telefono vi risponderà **un operatore tecnico** che dopo avervi posto alcune domande **vi farà parlare con un medico**.

Il racconto di Maddalena

Mi concedo una vacanza in Sicilia per respirare un po'd'aria e camminare vicino al mare.

Ma vicino al mare ci sono anche i marciapiedi della città ed io una sera buia, tornando a casa, inciampo e cado con la mano sinistra protesa a proteggermi. Mi sono protetta io, ma non la mano che ha visto un'unghia completamente sradicata. Pronto soccorso. Il giorno dopo è fissato il ritorno. A Milano la domenica ho una mano fasciata che sprizza sangue. Il farmacista mi consiglia di rivolgermi all'ambulatorio più vicino del Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) io sono contenta perché non c'è troppa coda, ma...non c'è nemmeno altro. Non una forbice per tagliare la garza vicina all'unghia, non una benda. Una giovane dottoressa di buona volontà, ma di scarse risorse mi fascia come può. La mattina dopo, la dottoressa di base, inorridita di quel che vede mi spedisce al Pronto Soccorso.

Lì bivacco da mezzogiorno alle sette di sera. Però finalmente, so quel che mi aspetta: un'operazione urgente, che sarà eseguita dopo una settimana, le successive medicazioni, le successive terapie. Così passano circa due mesi.

E se, tornata a Milano, fossi andata direttamente dall'aeroporto al Pronto soccorso? Forse mi sarei risparmiata un'ulteriore trafila. Lezione da imparare: conoscere meglio quali servizi sono più adatti all'esigenza del momento, telefonare al numero verde della Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica). Devo aggiungere che altre amiche, ascoltando la mia spietata sentenza sulla guardia medica, mi dicono che al contrario, per loro è stata utilissima al telefono nei momenti di emergenza, soprattutto la sera o la notte, che ha risposto prontamente, che ha mandato subito un medico, che in alcuni casi ha chiamato l'ambulanza, ecc. ecc. Quindi, anche in questo caso, tutto è relativo: sta a noi capire la situazione e scegliere la via migliore.

PIU' IN DETTAGLIO

Continuità assistenziale ex Guardia medica: così detto perché copre i prefestivi e le domeniche dalle 8 alle 20 e tutte le notti dalle 20 alle 8, quando non c'è il medico di medicina generale.

E' un servizio che può fornire solo alcune prestazioni (ad esempio non può somministrare certe medicine, fare interventi chirurgici o medicazioni);

Può essere utile in caso di impossibilità ad uscire o muoversi.

Al telefono vi risponderà un operatore tecnico che dopo avervi posto alcune domande vi farà parlare con un medico.

Numeri di telefono:

800193344 territorio Città di Milano e Nord Milano

800 103 103 territorio Ovest milanese e Rhodense

848 800 804 territorio Melegnano e della Martesana

800 940 000 territorio di Lodi

Ogni distretto di Milano ha una sede ambulatoriale di Continuità Assistenziale a cui si può accedere per problemi di media urgenza, ma è consigliabile telefonare prima al numero verde del proprio territorio per esporre il proprio problema ed essere messi in contatto con la sede ambulatorio della propria zona.

Le sedi ambulatoriali a cui si può accedere sono aperte dalle 8 alle 20 nei giorni: sabato, domenica festivi e prefestivi. Alcuni ambulatori sono aperti fino alle 24.

Sedi Ambulatori diurni dalle 8 alle 20 (sabato-domenica-festivi-prefestivi):

Via Pecchio 19 Milano

P.za Bande Nere 3 Milano

Corso Italia 52 Milano

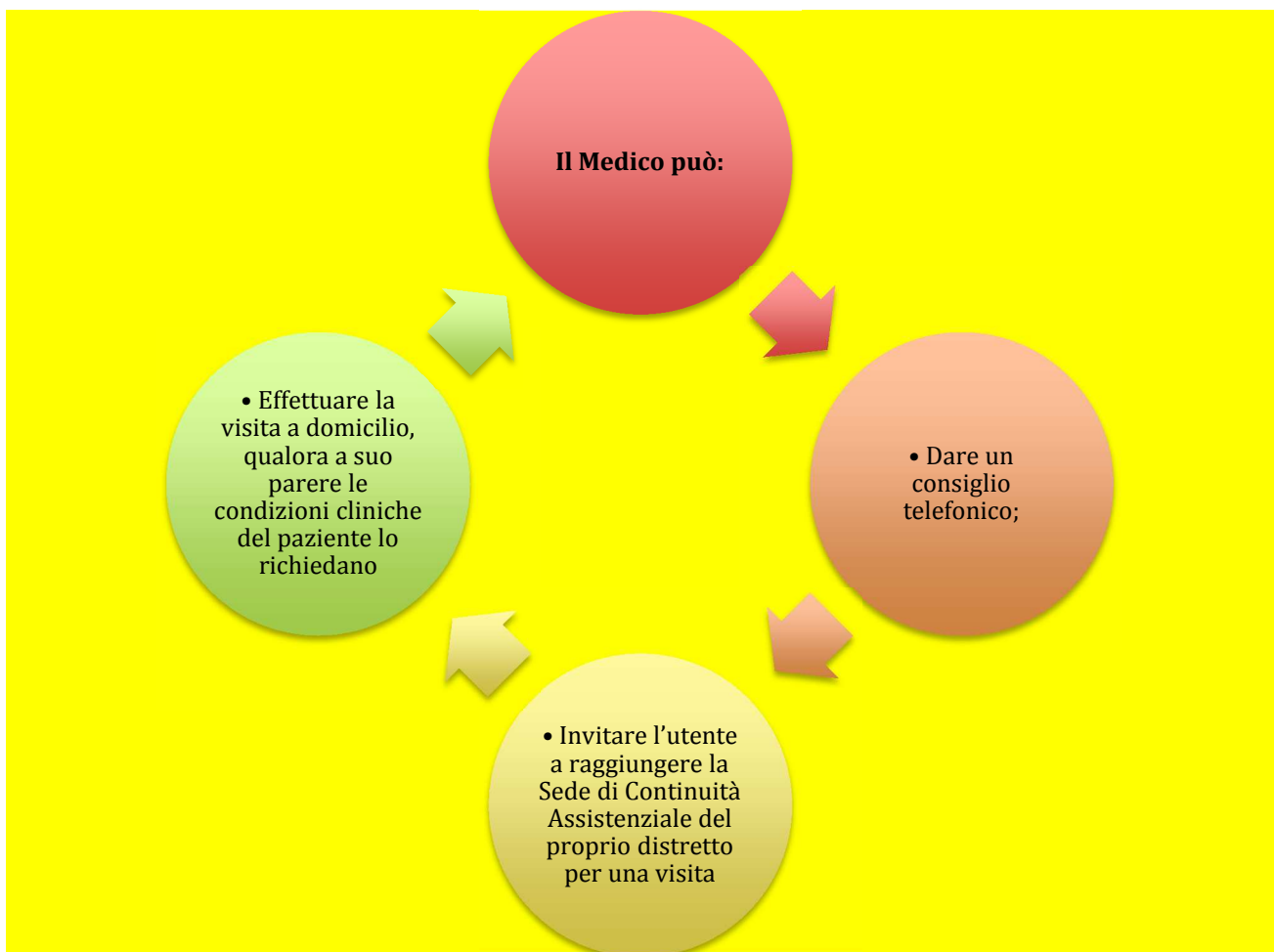
Via Livigno 2- Milano

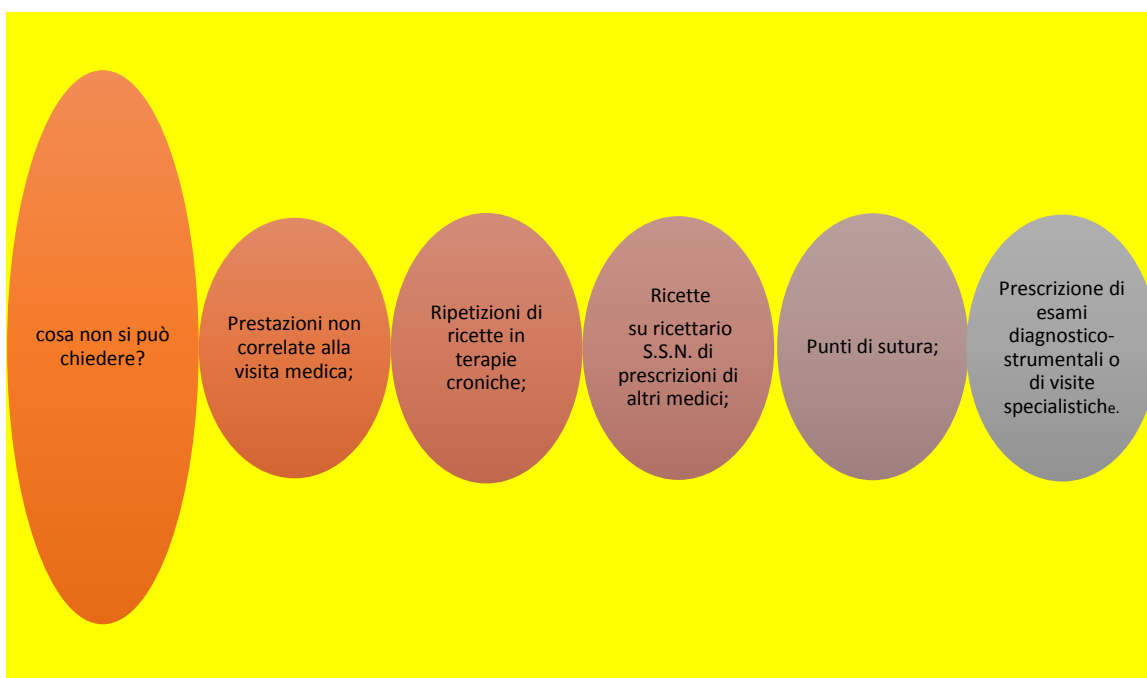
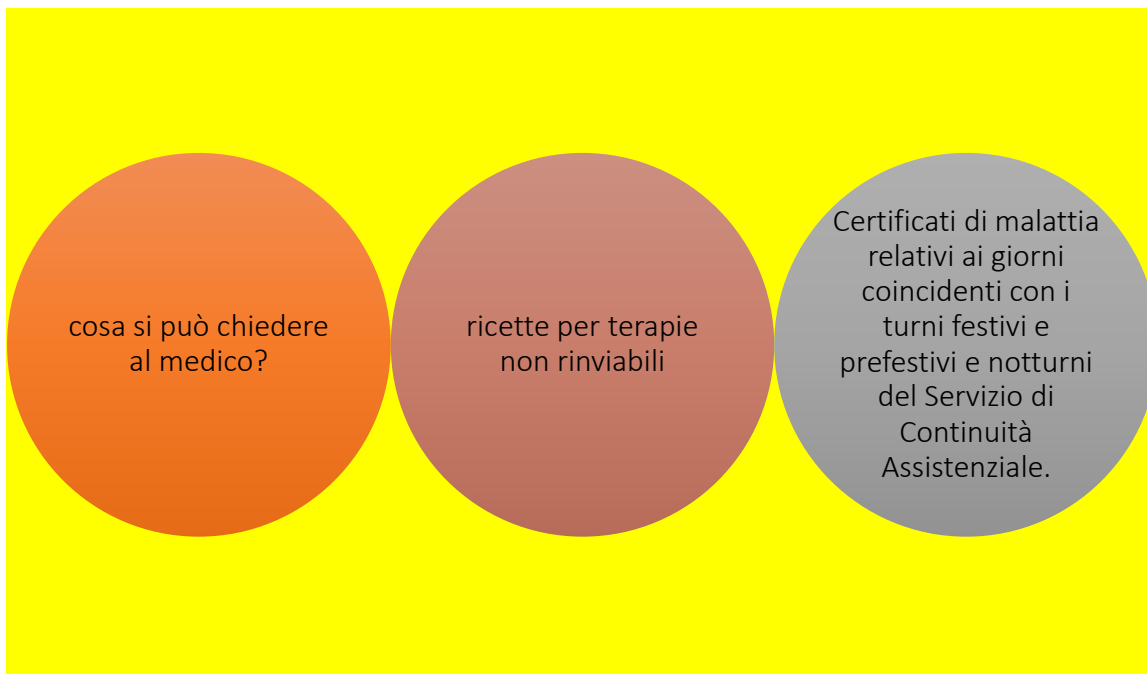
Via Monte Palombino 4 Milano

Sedi Ambulatori serali dalle 20 alle 24 (dal lunedì alla domenica)

Via Pecchio 19 Milano
P.za Bande Nere 3 Milano
Via Livigno 2 Milano
Via San Vincenzo 25 Milano

Che cosa ci possiamo aspettare dal medico della continuità assistenziale?





Il medico della continuità assistenziale, verificati i sintomi, può consigliare di andare coi propri mezzi in Pronto Soccorso o può attivare il Servizio Emergenza 112, qualora la patologia non sia gestibile a domicilio.

E NELLA QUOTIDIANITA'?

INFORMAZIONI IN BREVE

Il Medico di Medicina Generale (MMG) deve essere coinvolto, e' il **primo riferimento** per la propria storia sanitaria e il primo a cui rivolgersi quando si sta male.

Se non si riesce a costruire un rapporto di scambio e fiducia col proprio MMG, si perde un'opportunità importante di cura territoriale e si rischia di doversi rivolgere, in modo non appropriato, ai Pronti Soccorsi degli Ospedali e sottoporsi come abbiamo visto, ad estenuanti attese.

Esiste una buona rete di **Poliambulatori polispecialistici** presenti in tutti i distretti della città che offrono prestazioni specialistiche non urgenti.

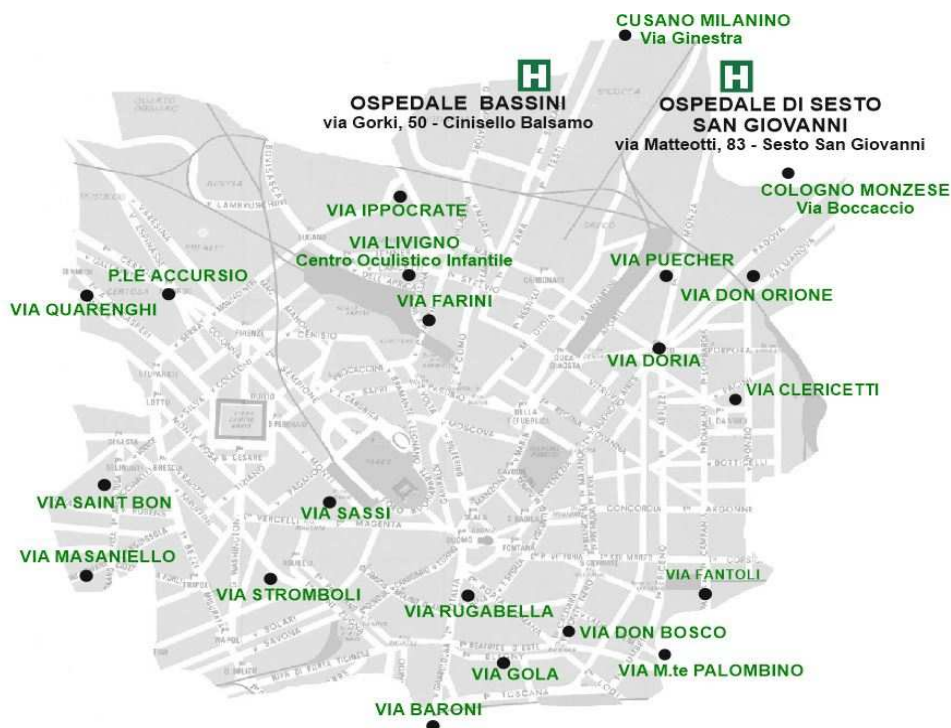
Nei **Poliambulatori** si possono effettuare **visite specialistiche** nelle diverse discipline mediche e chirurgiche, prestazioni di radiologia e di laboratorio (punto prelievi per esami del sangue/urine).

Per accedere è necessario portare una **ricetta per prima visita specialistica** prescritta dal MMG

PIU' IN DETTAGLIO

I Poliambulatori polispecialistici

Non tutti sanno che a Milano vi è una buona rete di **Poliambulatori polispecialistici** presenti in tutti i distretti della città che offrono prestazioni specialistiche non urgenti.



I Poliambulatori dell'ASST (Aziende sociosanitarie territoriali) Nord Milano costituiscono una rete di 21 ambulatori sul territorio di Milano e del Nord Milano (Cologno Monzese, Cusano Milanino, Sesto San Giovanni). Le prestazioni dei Poliambulatori si aggiungono all'offerta di prestazioni degli ambulatori ospedalieri dell'Ospedale Bassini a Cinisello Balsamo e dell'Ospedale di Sesto San Giovanni.

Nei Poliambulatori si possono effettuare visite specialistiche nelle diverse discipline mediche e chirurgiche, prestazioni di radiologia e di laboratorio (punto prelievi per esami del sangue/urine). Non tutti i poliambulatori hanno le stesse specialità per cui è opportuno chiamare per conoscere la reale offerta che viene data ai cittadini. Per accedere è necessario portare una ricetta per prima visita specialistica prescritta dal MMG.

Prenotazioni Telefoniche:

- da telefono fisso: numero verde 800 638 638 (operativo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00);
- da telefono cellulare: 02 999599, a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario;
- di persona al CUP del Poliambulatorio.

IL RITORNO A CASA DOPO UN RICOVERO

La storia di Maria

In una bella mattina di sole, a febbraio, Maria viene investita nel pieno centro di Milano da un taxista, distratto da una manovra repentina. La sua gamba è letteralmente spappolata e, per fortuna, non gliela devono amputare. Viene ricoverata al reparto traumatologico di un grande ospedale cittadino. Maria ha 75 anni (dei nostri! non di quelli di mia nonna), ha lavorato tutta la vita in case editrici, è stata sposata e si è separata; ha avuto altre storie d'amore e ha fatto un bel po' di viaggi, la sua passione. Adesso ha una pensione decente che le permette di vivere tranquilla, avendo anche qualche soldo ricavato dalla vendita della casa in nuda proprietà.

Vive sola e ha pochi parenti distribuiti lungo la penisola; non ha una grande rete sociale perché ama stare da sola a leggere e scrivere. Tutto questo per dire che non è propriamente un caso da Servizi Sociali del Comune.

Per complicazioni alla gamba deve restare due mesi nel reparto traumatologia in attesa dell'intervento plastico; attesa prolungata anche dal fatto che le sedute di sala operatoria sono ridotte. Passano i giorni e le settimane... In tutto questo la dottoressa di base, più volte sollecitata perché si occupi di interfacciarsi con i medici, poiché la paziente è sola, non è stata di aiuto tenendo conto che oltre al trauma fisico Maria ha avuto anche trauma psichico. Una mattina mi chiama in lacrime e dice che il responsabile del reparto le ha detto "signora lei è già qui da due mesi e noi non possiamo più tenerla; nell'attesa che la sala operatoria sia a disposizione dobbiamo mandarla a casa"... Ovvio che pianga! Non si muove dal letto da 60

giorni, è indebolita, non ha nessuno che si possa occupare di lei... La mia risposta, di getto è stata "Se ti mandano a casa chiamiamo la polizia". Possibile che si arrivi a questo punto? Che nessuno fino a quel momento l'abbia accompagnata per spiegarle le cose e trovare le soluzioni giuste e fattibili? Inseguito cerco e trovo l'assistente sociale che apre una pratica; la sala operatoria "per fortuna" viene trovata e Maria viene operata. Oggi è ricoverata in un altro reparto in attesa che trovino il posto giusto per la riabilitazione che nel suo caso è particolarmente problematica. Possibile che se non ci fosse stata un'amica a mobilitarsi per smuovere l'assistente sociale, nessuno le avrebbe fornito le informazioni basilari per affrontare le varie fasi della degenza? Con i tempi e i modi necessari a prendere visione dei fatti, ad assimilare la situazione, a capire cosa fare... Si può dire ad una persona inerme: "Dobbiamo mandarla a casa?" Senza un percorso che tenga conto non solo delle condizioni cliniche ma anche di quelle logistiche e socioeconomiche? NO! NON SI PUO' DIRE.

Il caso non è isolato perché un giorno andando a trovarla ho visto la sua vicina di letto che piangeva perché senza preavviso la mandavano a casa; lei si aspettava di essere trasferita in un istituto di riabilitazione invece si sarebbe ritrovata dalla vecchia madre, l'unica che poteva accoglierla. Conclusione: una persona che vive sola, se pure abituata a fare da sé, nel caso dell'ospedalizzazione può aver BISOGNO di assistenza per organizzarsi la vita. Ci vuole qualcuno, una figura professionale, che la guardi come una persona intera e se ne prenda carico.

Prima di tornare a casa dall'ospedale è necessario, in particolare se si vive sole e non si ha sostegno da parenti o amici, chiedere un colloquio **con la/il Caposala e il Medico responsabile del Reparto** per comunicare le proprie criticità, sapere a quali prestazioni si ha diritto e quali servizi possono essere attivati.

Tali figure professionali avvieranno azioni, tramite il Centro Servizi Assistenziali (CSA) operante in ciascun ospedale, se necessario in collaborazione con l'Assistente sociale, per disegnare il percorso più adeguato alla situazione sanitaria e socio-economica del paziente.

Tutto ciò nei limiti della disponibilità di strutture e di risorse umane che, come è noto, attualmente sono ridotte.

Al momento delle dimissioni quindi le possibilità possono essere diverse:

- 1.** I Medici ritengono che dal punto di vista clinico il ritorno al domicilio sia, almeno momentaneamente, impossibile; è compito dell'ospedale stesso cercare una struttura intermedia per "non acuti": una riabilitazione o un reparto per le cosiddette Cure Intermedie.
- 2.** Il ritorno al domicilio risulta non praticabile per condizioni più complesse (familiari, abitative, di non autosufficienza) e si rende necessario un ricovero a lungo termine in una struttura protetta (ad esempio una RSA, residenza sanitaria assistenziale). Bisognerà rivolgersi ai servizi sociali di zona, denominato Servizio Sociale Professionale Territoriale (SSPT) in caso di ISEE basso.
- 3.** Il rientro al domicilio è ritenuto possibile, ma la persona può non essere ancora autosufficiente e aver bisogno di sostegni di vario genere, sociosanitari. L'Ospedale stesso (o successivamente il Medico di Medicina Generale) può attivare l'Assistenza Domiciliare Integrata.

Importante: la gratuità o meno di una serie di prestazioni sociosanitarie dipende dal reddito (in genere si tiene conto dell'ISEE, Indicatore di Situazione Economica Equivalente). L'Assistente Sociale dell'Ospedale potrà fornire informazioni utili anche a questo riguardo.

WEMI – soluzioni per l'assistenza domiciliare

Che cos'è?

WeMi offre a tutti i cittadini un servizio di informazione e orientamento sui servizi domiciliari erogati da enti qualificati dal Comune di Milano. Si può accedere al servizio sia attraverso il portale www.wemi.milano.it sia attraverso gli Spazi WeMi presenti in ognuno dei 9 municipi. Negli Spazi WeMi operatori sociali supportano il cittadino nel trovare le soluzioni domiciliari più adatte ai suoi bisogni e a quelli della sua famiglia, propongono servizi in condivisione tra più famiglie e promuovono opportunità di volontariato per chi voglia dedicare parte del suo tempo ad altre persone bisognose di supporto.

Il servizio di ascolto e orientamento è gratuito.



A Milano sono attivi 11 Spazi WeMi:

WeMi STELLINE

Municipio 1, Corso Magenta 63, stelline@wemi.milano.it, telefono 02 48 10 10 17 – 800 30 43 10

WeMi VENINI

Municipio 2, indirizzo via Venini 83, venini@wemi.milano.it, telefono 344 02 84 924 – 344 03 81 677

WeMi LORETO

Municipio 3, indirizzo via Sabaudia 8, loreto@wemi.milano.it,
telefono 02 66 98 84 37 – 02 66 98 80 33

WeMi PIAZZETTA

Municipio 4, indirizzo via Piazzetta 2, piazzetta@wemi.milano.it,
telefono 02 55213838

WeMi SANGOTTARDO

Municipio 5, indirizzo corso San Gottardo 41,
sangottardo@wemi.milano.it, telefono 329 61 72 250

WeMi VALLA

Municipio 5, indirizzo via Valla 25, valla@wemi.milano.it,
telefono 028287896

WeMi VOLTRI

Municipio 6, indirizzo via Antonio di Rudinì 18,
voltri@wemi.milano.it, telefono 342 1281107

WeMi TRIVULZIO

Municipio 7, indirizzo via Trivulzio 15, trivulzio@wemi.milano.it,
telefono 02 40 29 76 43 / 4

WeMi CAPUANA

Municipio 8, indirizzo via Capuana 3, capuana@wemi.milano.it,
telefono 02 35 70 343

WeMi PACINOTTI

Municipio 8, indirizzo via Pacinotti 8, pacinotti@wemi.milano.it,
telefono 800 980 435

WeMi ORNATO

Municipio 9, indirizzo via Ornato 7, ornato@wemi.milano.it, telefono
340 111 33 92

WeMi Tate Colf Badanti per i cittadini alla ricerca di un'assistente familiare

WeMi Tate Colf Badanti è il servizio del Comune di Milano per le famiglie che cercano assistenti familiari (badanti, colf e tate) per la cura dei propri cari. Ha sede presso il WeMi Center in via Statuto. Il servizio offre informazioni, orientamento, consulenza e supporto per la ricerca e la contrattualizzazione delle assistenti familiari.

Per **informazioni** è possibile scrivere una mail a wemi.tatecolfbadanti@comune.milano.it oppure telefonare al numero 02/88.45.80.41 negli orari sotto indicati.

Per **orientamento e consulenza** è possibile prenotare un appuntamento tramite il calendario online sul portale <http://www.wemi.milano.it> oppure telefonare al numero 02/88.45.80.41 negli orari sotto indicati.

Per **attivare la ricerca** di una badante è necessario compilare la domanda online sul portale <http://www.wemi.milano.it> o telefonare al numero 02/88.45.80.41 negli orari sotto indicati.

Per ricevere **supporto alla contrattualizzazione** è possibile prenotare un appuntamento tramite il calendario online sul portale <http://www.wemi.milano.it>, scrivere una mail a wemi.tatecolfbadanti@comune.milano.it, oppure telefonare al numero 02/88.45.80.41 negli orari sotto indicati.

Gli operatori rispondono al numero 02/88.45.80.41 (dedicato alle famiglie) nei seguenti orari:

Lunedì dalle 14:00 alle 18:00

Martedì dalle 9:00 alle 17:00

Mercoledì dalle 9:00 alle 17:00

Giovedì dalle 14:00 alle 18:00

Venerdì dalle 9:00 alle 17:00

Sabato dalle 9:00 alle 13:00

Questo è il risultato delle riflessioni e delle ricerche del gruppo di donne over 60 che ha lavorato a questo opuscolo, partendo dalle loro domande e dalle loro incertezze. Probabilmente non è tutto perfetto e completo, ma quello che è sembrato importante è, dando informazioni specifiche, contribuire a mitigare l'ansia e la paura di quello che può succedere in situazioni di urgenza.

Dare informazioni sui Servizi da utilizzare, quando utilizzarli e come. Cercare di contenere paure, nei limiti del possibile, spesso ingigantite dalla sensazione di aggirarsi in un mondo sconosciuto, di cui non si conoscono regole e percorsi.

Comitato di redazione:

Myriam Bergamaschi
Valeria Cavrini
Mari Festari
Simonetta Jucker
Marina Piazza
Lucilla Tedeschi

Con la collaborazione di:

Marina Cavallini
Franca Fabbri
Clara Mantica
Daniela Ravasi
Simona Sieve