



Suore
Ospedaliere

VILLA SAN BENEDETTO MENNI

Carta dei Servizi

DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE CLINICHE



Suore
Ospedaliere

VILLA SAN BENEDETTO MENNI

indice

la carta dei servizi	02
il fondatore	04
la congregazione nel mondo	05
struttura	06
valori e cultura ospedaliera	07
qualità e obblighi legislativi	09
dipartimento di neuroscienze cliniche	11
centro diurno psichiatrico	21
servizi offerti	23
ambulatori di Villa San Benedetto	26
come raggiungerci	29
carta dei diritti dell'utente	30
questionario carta dei servizi in allegato	

Carta dei Servizi

DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE CLINICHE

LA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi, intendiamo offrirLe tutte le informazioni utili al suo soggiorno, riferite ai servizi e alle attività del nostro Centro.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione interna ed esterna all'azienda, con la quale il cittadino, portatore di bisogni e valutatore della qualità dei servizi, diventa "attore" nel circuito di progettazione e di gestione delle attività.

Villa San Benedetto Menni si adopera per creare un rapporto sempre più stretto con l'utente, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e di renderli soprattutto più idonei alle esigenze di quanti ne fruiscono.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi, grazie anche alla Sua collaborazione, possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento di quanto la struttura offre.

Allegato alla Carta dei Servizi troverà un questionario dove potrà fornirci tutti i suggerimenti, le critiche e le proposte che riterrà opportuno formulare. La preghiamo di riconsegnarlo imbucandolo nell'apposita casella.

Restiamo a sua disposizione, unitamente a tutto il personale.

Il Direttore Generale





Villa San Benedetto Menni è un Istituto privato, senza fini di lucro, appartenente alla Congregazione delle Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù.

A oltre 100 anni dalla fondazione, le Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù vivono la missione della Congregazione come espressione del Carisma di Ospitalità, trasmesso dal Fondatore, San Benedetto Menni.

Per la Congregazione la missione è il modo di annunciare il Vangelo, la Buona Notizia dell'azione salvifica e guaritrice di Gesù, per i malati e i sofferenti. Nello specifico la missione si realizza e si fonda sul valore della centralità della persona malata nella sua visione olistica.

A questo scopo, il servizio di Pastorale della Salute ha il compito di ricondurre e connettere l'attività sanitaria e assistenziale al carisma del Fondatore San Benedetto Menni, centrato sull'Ospitalità.

Il nostro impegno di Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù è dedicato a creare e sviluppare strutture di cura e assistenza sanitaria di qualità, in fedeltà dinamica allo spirito che animò la vita e l'opera di Padre Menni, rafforzando in tutti l'identificazione con la cultura e i valori ospedalieri dell'Ospitalità

I principi che animano l'Opera sono definiti nel Quadro Istituzionale della Congregazione. Esso ha come soggetto la Comunità Ospedaliera: malati e loro familiari, collaboratori, volontari, persone in formazione, volontari, suore. Tutti protagonisti e tutti impegnati a sempre migliorare il livello di qualità dell'assistenza della vita fragile.

La Madre Superiora

IL FONDATORE

Nasce a Milano l'11 marzo 1841. A 16 anni compie la sua prima scelta di vita importante: rinuncia all'impiego in banca per non compiere atti contrari all'etica cristiana e diviene obietto di coscienza.

A 18 anni si offre volontario per accompagnare i feriti della guerra di Magenta dalla stazione di Milano al vicino ospedale dei Fatebenefratelli; durante questa esperienza scopre la sua vocazione: dedicarsi alla cura e al sollievo degli infermi.



Entra nell'Ordine dei Fatebenefratelli, emette i voti solenni nel 1864 ed è ordinato sacerdote il 14 ottobre 1866.

A 26 anni il Papa Pio IX lo invia in Spagna a restaurare l'Ordine di San Giovanni di Dio. Affronta le insuperabili difficoltà "inventando" l'Associazione di infermieri, fratelli della carità, e con i pochi confratelli rimasti, si reca sui campi di battaglia a curare i feriti della guerra carlista senza distinzioni; si prende cura dei malati e scopre, da profeta dell'ospitalità qual è, l'abbandono totale in cui versano le donne malate di mente.

Il progetto di Dio si compie quando, provvidenzialmente, a Granada, incontra Maria Josefa Recio e Maria Angustias Gimenez. Con esse, il 31 maggio 1881, fonda la Congregazione religiosa delle Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù particolarmente e specificamente dedite all'assistenza delle malate mentali.

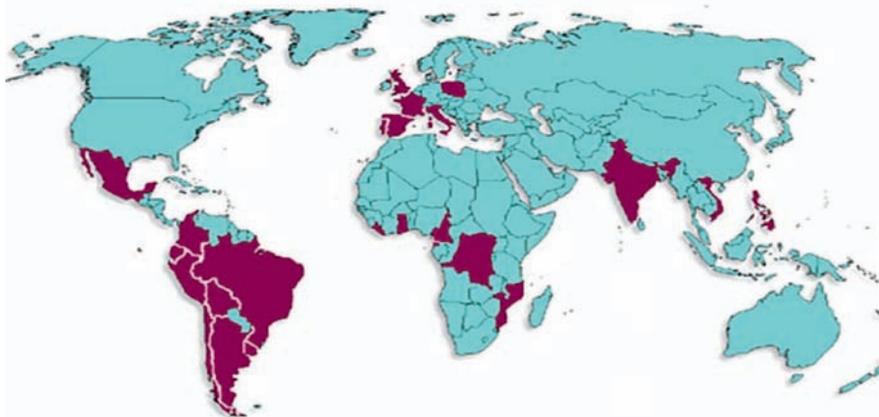
Per l'eroicità con cui ha vissuto i consigli evangelici, Giovanni Paolo II lo dichiara santo il 21 novembre 1999, proponendolo come modello ed esempio di vita cristiana alla Chiesa universale, in particolare agli operatori della salute, ai volontari e agli obiettori di coscienza.

La sua immagine è venerata nella Parrocchia di Santa Maria alla Fontana a Milano dove fu battezzato, e, in quanto milanese, la sua statua è stata posta tra le guglie del Duomo.

LA CONGREGAZIONE NEL MONDO

Fedeli al carisma dell'ospitalità, sin dal 1881 (anno della fondazione), le suore sono andate sempre più diffondendosi nel mondo.

Oggi la Congregazione è organizzata in 8 Province che fanno capo agli oltre 200 centri con più di 20 mila posti complessivi. Si occupa prevalentemente di affrontare disturbi/patologie psichiatriche, attraverso centri psichiatrici residenziali, strutture comunitarie di riabilitazione non residenziali e centri per disabili; si aggiungono alcuni ospedali generali, centri di psicogeriatrica, alcuni nuclei e strutture per assistere stati vegetativi, danno cerebrale, hospice, ecc.



PROVINCIA D'INGHILTERRA

Centri in Inghilterra
Centri in Ghana (Africa)
Centri in Liberia (Africa)

PROVINCIA DEL PORTOGALLO

Centri in Portogallo
Centri in Mozambico (Africa)
Centri in Angola (Africa)

PROVINCIA DI SPAGNA

Centri in Spagna
Centri nelle Canarie
Centri nella Guinea Eq. (Africa)
Centri in Vietnam

PROVINCIA DI FRANCIA

Centri in Francia
Centri nella Repubblica Democratica del Congo (Africa)
Centri in Camerun (Africa)

PROVINCIA DELLA COLOMBIA

Centri in Colombia
Centri in Ecuador (Am. Latina)
Centri in Messico (Am. Latina)
Centri in Perù (America Latina)

PROVINCIA D'ITALIA

Casa di Cura
"Villa Rosa" – Viterbo
Casa di Cura
"Villa San Benedetto"
– Albese con Cassano
Casa di Cura "San Giuseppe"
– Ascoli Piceno
Casa di Riposo
"Villa Miramare" – Nettuno

DELEGAZIONE DELLE FILIPPINE

VICEPROVINCIA DELL'ARGENTINA

VICEPROVINCIA DEL BRASILE

STRUTTURA

Villa San Benedetto Menni è composta da due edifici: il complesso principale, di recente costruzione e l'edificio costituito dalla storica Villa San Benedetto ex Villa Roncaldier.

La struttura è dotata di un ampio parco arredato, di oltre 19.000 mq, fruibile da pazienti e familiari.



L'edificio di recente costruzione ospita:

il Dipartimento di Neuroscienze Cliniche (DNC)

suddiviso nelle seguenti unità.

Il **Reparto di Riabilitazione Psichiatrica e Geriatrica Generale**, articolato nelle sue due sezioni:

- RSP1 pazienti con diagnosi appartenenti ai seguenti gruppi: Umore, Psicosi, Disturbi di Personalità in particolare Borderline.
- RSP2 pazienti con distribuzione dei letti su 2 piani, con diagnosi prevalente dello Spettro ansioso-fobico-ossessivo in particolare Disturbo Ossessivo-Compulsivo.

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)**

- Il Nucleo Alzheimer (Rosso) - Il Nucleo Bianco (USAP)
- Il Nucleo Celeste - RSA PT

Il **Centro prelievi**.

Nelle storica ex Villa Roncaldier invece si trova:

la Residenza Sanitaria Disabili (RSD)

il Centro Diurno Psichiatrico afferente al DNC.



RECAPITI UTILI

INFO GENERALI RICOVERI:

Telefono centralino: 031.4291511

=> Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA): Francesca Magistrelli

=> Residenza Sanitaria Disabili (RSD): Sara Marelli

=> Riabilitazione Specialistica Psichiatrica
e Generale Geriatrica (RSP): Mirella Percali

=> Centro Diurno Psichiatrico (CD): Maddalena Pinti

Ufficio Accettazione

Tel. 031.4291535 - mail: accettazione@ospedaliere.it

Ufficio URP

Tel. 031.4291685 - mail: urp.vsb@ospedaliere.it

Ufficio Personale

Tel. 031.4291538 - mail: risorseumane.vsb@ospedaliere.it

VALORI E CULTURA OSPEDALIERA

MISSION: COSA VOGLIAMO FARE

La nostra Missione nasce e si fonda sull'esigenza di riconoscere e promuovere la centralità della persona malata o in condizioni di fragilità con lo scopo finalizzato alla sua presa in carico in un'ottica integrale ed olistica.

Ci impegniamo a garantire prestazioni e servizi di qualità sensibilizzando il contesto sociale in cui operiamo e valorizzando la competenza e l'esperienza di tutti i collaboratori.



VISION: COME LO VOGLIAMO FARE

Diventare nella realtà socio-sanitaria lombarda un punto di riferimento per persone affette da patologie neuro-psichiatriche, anziani e disabili e una struttura di eccellenza nei processi di presa in carico, cura e assistenza del malato.

I VALORI DI VILLA SAN BENEDETTO

Centralità della persona assistita: la persona del malato è la stessa ragione d'essere del Centro, ha un ruolo primario basato sulla relazione umana senza distinzione di classe sociale, condizione, cultura, ideologia, lingua, razza e religione.

L'assistenza si rivolge preferibilmente alle persone più bisognose, socialmente escluse e a quelle che soffrono di più. L'assistenza religiosa, da sempre presente nel Centro, risponde ai bisogni spirituali, nel rispetto delle diverse credenze e modi di vivere.

Servizi di qualità umana e professionale: salute integrale che unisce scienza e umanizzazione. Il servizio alla persona assistita è di qualità professionale, migliorata continuamente con la formazione e la ricerca, e accompagnata da un'assistenza umana che si esprime nel rispetto alla persona, alla sua dignità, ai suoi diritti, ai suoi valori e alla sua fede, e nell'assistenza personalizzata. La dedizione responsabile è favorita dalla valorizzazione della competenza, dall'esperienza di tutti i collaboratori, e dalla loro integrazione nella missione istituzionale. L'assistenza congiunta, fisica e spirituale, dimostra che scienza e religione si aiutano reciprocamente nel soccorrere gli ammalati. La presenza del volontariato apporta la solidarietà e la testimonianza di gratuità che lo caratterizza.

OSPITALITÀ. È l'esercizio umano, terapeutico e spirituale finalizzato al prendersi cura dell'essere umano malato, che soffre o che è bisognoso perché possa sanarsi e reintegrarsi nella società. Si traduce nell'offrire spazio e tempo, umanità e risorse, cura e attenzione per realizzare questa missione in base ai seguenti valori.

SENSIBILITÀ VERSO GLI ESCLUSI, SERVIZIO AI MALATI E AI BISOGNOSI, ACCOGLIENZA LIBERATRICE, SALUTE INTEGRALE, QUALITÀ PROFESSIONALE, UMANITÀ NELL'ASSISTENZA, ETICA IN OGNI ATTO, COSCIENZA STORICA.

GIUSTIZIA. È il valore, il principio etico che consiste nel riconoscere e rispettare i diritti di ogni singolo individuo.

EQUITÀ - IMPARZIALITÀ - RISERVATEZZA - UGUAGLIANZA - TRASPARENZA - ONESTÀ

RESPONSABILITÀ. È la consapevolezza delle conseguenze dei propri comportamenti e delle proprie affermazioni e del modo di agire che ne deriva. Coincide anche con la rivendicazione a sé in sede morale o materiale di azioni proprie o altrui.

IMPEGNO - COERENZA - RISPETTO - SICUREZZA

QUALITÀ. La intendiamo come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche del nostro servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente le richieste di cura e di assistenza nonché tutte le altre necessità di operatori e familiari.

EFFICACIA - EFFICIENZA - INNOVAZIONE - COMPETENZA PROFESSIONALE - RICERCA



QUALITÀ E OBBLIGHI LEGISLATIVI

I RICONOSCIMENTI DELLA QUALITÀ IN VSB

Fin dal 2008 Villa San Benedetto Menni ha ottenuto l'accreditamento all'eccellenza da Joint Commission International, uno degli Enti di settore più prestigiosi al mondo. Le survey effettuate fino ad oggi, necessarie a riconfermare la validità del certificato di accreditamento, hanno dimostrato che VSB assicura livelli di eccellenza sia nei processi di cura e assistenza delle persone assistite, sia nei processi gestionali che in quelli economici.



A supporto e ad integrazione del Sistema di JCI, il Centro si è adoperato da anni per l'applicazione di sistemi di certificazione rivolti a soddisfare principalmente le aspettative del cliente (ISO 9001:2015), allo sviluppo di una sistema manageriale eccellente (Committed to Excellence secondo il Modello EFQM); a garantire agli operatori un ambiente di lavoro sano e sicuro, attraverso un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza impostato secondo i dettami della normativa di riferimento OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series).



Program Certified
by Joint Commission
International

Gli strumenti della qualità sono pertanto rivolti a promuovere:

- livelli di cura ed assistenza eccellenti;
- la sicurezza clinica mediante la gestione del rischio;
- una comunicazione efficace interna ed esterna;
- la formazione e l'addestramento professionale;
- il miglioramento continuo mediante la realizzazione di progetti di miglioramento e la costante misurazione di indicatori di processo e di esito;
- la sicurezza ambientale.

OBBLIGHI LEGISLATIVI

Villa San Benedetto in conformità alle normative italiane in vigore, applica tutti gli interventi per garantire:

- la tutela della salute e della sicurezza negli ambienti di lavoro, a prevenzione dei rischi nei confronti di collaboratori, ospiti, familiari e chiunque, per qualsiasi motivo si trovi in struttura;
- la tutela della privacy e della riservatezza in tutte le sue forme e finalità;
- la tutela degli ospiti dal punto di vista alimentare con l'applicazione e la tenuta sotto controllo del sistema HACCP;
- l'implementazione ed attuazione del Modello Organizzativo e Gestionale, secondo ex D.Lgs 231/2001, al fine di prevenire i reati societari, anche attraverso la diffusione del Codice Etico (consultabile sul sito) e la formazione dei collaboratori rispetto ai valori della Congregazione.

INDICATORI DI QUALITÀ

Villa San Benedetto consapevole del valore della Carta dei Servizi, in quanto "patto" con il cittadino, si impegna a garantire i seguenti obiettivi:

1. Erogare annualmente ai propri operatori almeno 3.000 ore di formazione di cui il 60% di tipo sanitario-specialistico;
2. Mantenere il tasso di assenteismo (per malattie, infortuni) inferiore al 4% mediante la realizzazione di progetti finalizzati al miglioramento del clima aziendale;
3. Mantenere gli standard del personale, cioè il numero di ore dedicate all'assistenza, superiore del 30% (media del Centro) di quello richiesto dalla Regione Lombardia.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

I RECLAMI

La persona assistita, l'utente o i suoi familiari, hanno l'opportunità di manifestare situazioni che secondo il loro parere si configurino come disservizio o violazione dei propri diritti attraverso la presentazione di un reclamo. La segnalazione può essere manifestata sia in forma scritta (compilando l'apposito modulo), sia in forma verbale, personalmente o attraverso le associazioni di tutela alla Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o dell'intervento ritenuto lesivo dei propri diritti. L'URP espletterà la relativa istruttoria e darà risposta scritta entro 30 giorni.

Nel caso in cui si ravvisi un fatto che possa dare origine a responsabilità penali civili o amministrative viene data notizia dell'accaduto e consegnata la relativa documentazione alla Direzione Generale e alla Direzione Sanitaria per le competenze di settore. In quest'ultimo caso l'URP provvede ad acquisire e fornire tutti gli elementi necessari alla formazione di un giudizio.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto tutti i giorni da Lunedì a Giovedì dalle 15.00 alle 16.30.

CUSTOMER SATISFACTION

L'URP è preposto inoltre alla rilevazione della qualità dei servizi offerti attraverso la raccolta di questionari compilati dagli utenti e/o familiari; i questionari sono anonimi ed i dati in essi contenuti sono raccolti, elaborati e discussi, al fine di comprendere quali interventi migliorativi sono necessari per meglio soddisfare le aspettative di ognuno.

Fondamentale per la Direzione di Villa San Benedetto è anche conoscere il livello di soddisfazione dei propri collaboratori ed a tal fine ogni anno vengono raccolti ed analizzati i dati riguardanti il clima aziendale.

I dati e l'analisi degli stessi sono pubblicati annualmente sul giornalino aziendale "Informamenni".

Per informazioni: urp.vsb@ospedaliere.it

OSPEDALE SENZA FUMO

Villa San Benedetto, quale luogo di salute e di cura, promuove una vita sana e libera dal fumo, nel rispetto degli ospiti, degli operatori e dei visitatori esterni. La Direzione pertanto ha deciso di limitare la possibilità di fumare solo nelle aree individuate e segnalate. In tutti gli altri spazi, aperti e chiusi, viene quindi richiesto di non fumare.

Tali indicazioni valgono anche per la sigaretta elettronica.



Suore
Ospedaliere

VILLA SAN BENEDETTO MENNI

Carta dei Servizi

DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE CLINICHE

Sin dal 1955, anno della sua nascita, la Casa di Cura Villa San Benedetto si è occupata di pazienti affetti da patologie di natura psichiatrica. In questa realtà è oggi operativo il Dipartimento di Neuroscienze Cliniche (DNC) che svolge attività clinica, di ricerca scientifica, di didattica e divulgazione nel campo delle neuroscienze. Nato nel 2009, e in piena attività di sviluppo, il DNC si pone l'obiettivo di applicare clinicamente le più recenti evidenze scientifiche derivate dalla ricerca nel campo delle neuroscienze. L'attività del DNC si avvale della collaborazione di più di 50 professionisti tra medici specialisti in psichiatria o psicologia clinica, psicologi, educatori, tecnici della riabilitazione psichiatrica e di tutta l'equipe infermieristica ed ausiliaria dell'area sanitaria. L'equipe del DNC si caratterizza per una significativa esperienza clinica e competenza scientifica di molti dei suoi membri e, accanto all'eccellenza scientifica, il DNC ha fatto propria una forte attenzione alla persona solidamente fondata sui valori spirituali della Congregazione delle Suore Ospedaliere.

Il DNC è diretto dal **Prof. Giampaolo Perna**, specialista in psichiatria e dottore di ricerca in psichiatria e scienze relazionali, attualmente Voluntary Professor in Psichiatria e Scienze Comportamentali della Miami University, Professore Associato in Psichiatria e Neuropsicologia dell'Università di Maastricht (Olanda), Direttore dell'International Master in Affective Neuroscience delle Università di Maastricht e Firenze, infine Direttore Scientifico della Fondazione Internazionale per il Sostegno della Ricerca in Psichiatria Onlus (FORIPSI).

L'organizzazione del DNC tiene conto di due esigenze:

1. da una parte della necessità di rispondere in modo mirato alle richieste di specializzazione dettate dalle nuove conoscenze e dalle più recenti terapie, la cui validità sia basata su evidenze scientifiche comprovate e confermate da studi scientifici attendibili,
2. dall'altra il desiderio di offrire servizi nuovi in risposta all'emergere sul territorio di una domanda sempre più pressante e differenziata.

RIABILITAZIONE SPECIALISTICA PSICHIATRICA

Il reparto di **Riabilitazione Specialistica Psichiatrica**, il cui Primario è la Dr.ssa Giuseppina Diaferia, offre i suoi servizi, di carattere riabilitativo, a Utenti non acuti, per ricoveri normalmente di 30 giorni. Dispone di 71 posti letto accreditati con il SSN e 4 posti letto in regime di solvenza, dedicati alla Riabilitazione Psichiatrica Specialistica e si pone come anello di

giunzione tra l'offerta delle strutture ospedaliere per acuti e i servizi territoriali diurni e ambulatoriali. Per questo motivo non sono previsti ricoveri d'urgenza. Il reparto è articolato nelle sue due sezioni: **RSP 1** e **RSP 2**. La sezione **RSP 1** accoglie pazienti con diagnosi appartenenti ai gruppi Umore, Psicosi, Disturbi di Personalità, in particolare Borderline al primo piano della struttura. La sezione **RSP 2** è dedicata a pazienti con diagnosi prevalente dello spettro ansioso-fobico-ossessivo, in particolare Disturbo Ossessivo Compulsivo distribuiti su due piani. Alcuni letti possono essere dedicati alla **Riabilitazione Generale Geriatrica**, una tipologia di degenza dedicata a persone anziane che presentano disagio psichico.

IL RICOVERO

La proposta di ricovero

La proposta per un ricovero in regime riabilitativo può essere effettuata da un Medico Specialista, delle strutture territoriali e non, che inoltrano alla struttura la richiesta di ricovero con una relazione che indichi le problematiche, attuali e passate, dell'Utente e gli obiettivi della riabilitazione. A seguito della valutazione positiva della richiesta, basata sulla congruità della proposta con i servizi riabilitativi offerti dalla struttura, l'Utente verrà inserito nella lista d'attesa.

Si segnala che durante il ricovero riabilitativo non è possibile effettuare esami strumentali e/o visite specialistiche in regime di Servizio Sanitario Nazionale prescritte e prenotate prima del ricovero.



L'accettazione e la presa in carico

Al momento del ricovero, concordato tra il richiedente e l'infermiera dedicata alla gestione della lista d'attesa, l'Utente deve presentarsi allo sportello dell'Accettazione per il disbrigo delle questioni amministrative. È necessario portare con sé:

- Carta di identità
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale
- Impegnativa
- Eventuale tesserino di esenzione.

Successivamente, l'Utente verrà accolto dal personale educativo o infermieristico che l'accompagnerà in reparto e gli mostrerà la stanza, gli spazi comuni, le regole ed i ritmi di vita del reparto e tutte le informazioni relative all'organizzazione del Centro al quale è stato destinato. L'Utente effettuerà poi il colloquio di accettazione, al termine del quale viene firmato il Contratto Terapeutico, un documento in cui l'Utente accetta di partecipare attivamente al proprio Progetto Riabilitativo.

Il Piano Riabilitativo Individuale

Durante il ricovero l'Utente può fare affidamento su un'equipe preparata e sempre aggiornata di psichiatri, psicologi, educatori professionali, personale infermieristico ed ausiliari, fortemente impegnata in uno sforzo costante di collaborazione ed integrazione. L'equipe, sotto la responsabilità del medico psichiatra, è incaricata di elaborare, applicare e valutare il **Piano Riabilitativo Individuale (PRI)** costruito sulle evidenze scientifiche e basato, oltre che sulle aspettative dell'Utente stesso, sugli elementi clinici, comportamentali e socio-relazionali presenti.

Il progetto riabilitativo si articola su due livelli complementari. Da una parte quello farmacologico, oggetto quotidiano di analisi e revisione, finalizzato all'individuazione di terapie mirate. Dall'altro quello riabilitativo, incentrato sui colloqui con i medici, sugli interventi psicologici ad impostazione cognitivo-com-



portamentale, sulla riabilitazione cognitiva, sulla stimolazione sociale e relazionale, e sulle diverse attività educative proposte. Tra queste: attività cognitiva, espressiva, assertività, fitness, gruppi di canto, gruppi di discussione, attività artigianale, attività di cura di sé e di promozione dell'autostima, training delle abilità di base, laboratorio di maglia, orto, problem solving, interventi personalizzati in rapporto uno a uno, attività di rilassamento progressivo, terapia occupazionale, uscite sul territorio, educazione sanitaria in ambito alimentare, farmacologico, cura e benessere, insonnia, educazione civica e svago; psicoeducazione a pazienti e familiari per la promozione del benessere psichico. All'utente verrà consegnata l'**Agenda del Paziente**, modulo in cui vengono evidenziate settimanalmente le attività ed i colloqui per lui previste.

LE DIMISSIONI

Nel percorso riabilitativo particolare attenzione viene posta nella collaborazione con medici e servizi invianti, al fine di favorire un reinserimento più agevole nell'ambiente di provenienza, e con le famiglie degli Utenti costantemente informate sul percorso riabilitativo. La lettera, fornita all'Utente alle dimissioni contiene anche le indicazioni per la visita di controllo con il proprio specialista successiva alle dimissioni.

L'EQUIPE RIABILITATIVA

Tutte le figure professionali sono riconoscibili dalla differente divisa ed hanno tutti un tesserino di riconoscimento con fotografia apposto sulla stessa.

Il medico (riconoscibile dal camice bianco)

I medici di reparto sono professionisti specializzati in Psichiatria o Psicologia Clinica. Sono i responsabili del Piano Terapeutico di ciascun Utente, in collaborazione con il lavoro dello psicologo, dell'educatore e dell'infermiere. Compito prioritario del medico è la raccolta delle informazioni utili alla definizione del quadro clinico ed alla impostazione, attuazione e controllo del percorso terapeutico individuale. I medici di reparto e, in loro assenza, il medico di guardia, sono presenti nella struttura 24 ore su 24.



Rivolgiti al medico per:

- *ricevere e fornire informazioni riguardo allo stato di salute, trattamenti ed esami*
- *definire gli obiettivi del percorso riabilitativo*
- *definire i permessi di uscita*
- *programmare le dimissioni.*

Lo psicologo (riconoscibile dal camice bianco)

L'attività psicologica in reparto è svolta da Psicologi Clinici e Psicoterapeuti. Essi individuano interventi psicologici adeguati e personalizzati per ciascun Utente, in accordo con gli obiettivi del progetto riabilitativo e proposti sulla base della loro efficacia. Gli interventi psicologici proposti sono diversi e specifici per patologia e caratteristiche personali del paziente. In particolare, l'attività dello psicologo nel corso del ricovero prevede la somministrazione di scale di valutazione e test psicodiagnostici, valutazioni cognitive e neuropsicologiche, interventi psicoterapeutici, psicoeducazione sui disturbi specifici, colloqui psicologici individuali e con i familiari.

Rivolgiti allo psicologo per:

- *effettuare colloqui psicologici individuali*
- *essere aiutato a trovare strategie per superare le eventuali difficoltà durante il percorso*
- *chiedere chiarimenti sul percorso riabilitativo.*

I coordinatori di reparto - infermieristico e educativo (riconoscibili dalla polo bordeaux)

Assicurano e sono responsabili della efficace organizzazione e qualità dei servizi educativi, infermieristici, assistenziali ed alberghieri. In particolare programmano, coordinano, valutano i piani di lavoro delle singole professionalità in relazione alla gestione dell'ospite, dei pasti, della sanificazione degli ambienti.



L'infermiere

(riconoscibile dalla polo verde)

L'infermiere attua interventi relativi al bisogno della persona e all'ascolto delle problematiche sostenendo le persone in difficoltà. Assicura la somministrazione delle terapie farmacologiche e l'attuazione delle indagini diagnostiche prescritte. Nell'ambito del processo riabilitativo fornisce informazioni e suggerimenti per aiutare la persona a migliorare la qualità di vita. Gli infermieri sono presenti nella struttura 24 ore su 24.



Rivolgiti all'infermiere per:

- *l'assunzione delle terapie farmacologiche e per le medicazioni*
- *essere aiutato nell'igiene personale, nell'alimentazione e nella deambulazione*
- *segnalare eventuali disturbi psicofisici.*

L'educatore

(riconoscibile dalla polo rossa)

L'educatore partecipa alla formulazione e alla realizzazione del progetto riabilitativo. Gli obiettivi definiti sono perseguiti attraverso la partecipazione dell'utente ad attività riabilitative strutturate, colloqui educativi e interventi psicoeducativi con pazienti e familiari.

Gli educatori sono presenti nella struttura tutti i giorni, sabato e domenica compresi, dalle ore 8.00 alle ore 17.30.

Rivolgiti all'educatore per:

- *partecipare alle attività riabilitative*
- *ricevere sostegno, ascolto e supporto quotidiano durante la degenza*
- *chiedere informazioni e chiarimenti sul vostro percorso riabilitativo.*



L'operatore Socio Sanitario (OSS)

(riconoscibile dalla polo gialla)

Gli operatori sanitari (OSS) eseguono interventi di carattere igienico-sanitario ed alberghiero. Promuovono l'autonomia dei degenti provvedendo ad assicurare aiuto a chi necessita di essere lavato, mobilizzato ed alimentato su indicazione del personale infermieristico.

Rivolgiti agli operatori sanitari per:

- *richiedere materiale come biancheria per il letto, necessario per la tavola e per l'igiene personale*
- *segnalare guasti.*



Addetto alle pulizie ed alle attività alberghiere

(riconoscibile dalla polo verde chiaro)

Attua interventi di pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti e svolge attività alberghiere (sistemazione biancheria, rifacimento letti vuoti, smaltimento rifiuti, lavaggio stoviglie ...).



NOTIZIE UTILI ALLA DEGENZA

Cosa portare in reparto

È indispensabile portare con sé accertamenti diagnostici recenti, cartelle cliniche di ricoveri precedenti e documentazione clinica personale da consegnare al medico che effettua il colloquio di ricovero il giorno dell'ingresso.

Durante il corso della giornata è previsto che gli Utenti utilizzino un abbigliamento adeguato alla vita comunitaria: ognuno quindi dovrà avere degli abiti comodi rispetto alle proprie esigenze, che tengano in considerazione la partecipazione ad attività riabilitative in gruppo e la possibilità di uscite all'esterno della struttura. Sono indicate, per lo svolgimento di alcune attività riabilitative, tute da ginnastica e scarpe sportive. Sono inoltre necessari completi per l'igiene personale e biancheria da notte. La struttura **non** fornisce l'occorrente per l'igiene personale (sapone, shampoo, bagnoschiuma) comprese salviette e accappatoio.

È indicato che ogni Utente abbia a disposizione piccole somme di denaro per provvedere al soddisfacimento di necessità personali all'interno del reparto o durante alcune uscite (caffè, sigarette e piccole spese). Inoltre, per i fumatori è utile che portino con sé al momento dell'ingresso una scorta di sigarette. Soldi e sigarette possono essere consegnati agli educatori in custodia o in gestione quando necessario.



IMPORTANTE: si fa presente che Villa San Benedetto, declinando ogni responsabilità su eventuali sottrazioni di denaro o oggetti di valore, consiglia vivamente di non trattenere durante la degenza somme eccessive di denaro o oggetti preziosi. Qualora fosse richiesto, eventuali somme di denaro potranno essere custodite presso l'Accettazione.

Spazi comuni nei reparti

All'interno dei reparti sono presenti saloni per i pasti, per le attività comuni ed una sala fumatori al primo piano.

Una delle peculiarità, nonché vanto, di Villa San Benedetto è costituita dagli ampi giardini attrezzati (oltre 19.000 mq): il giardino all'italiana della Ex Villa Roncaldier ed un lungo viale alberato di tigli.

L'accesso è aperto a tutti e gli ospiti possono usufruirne negli orari consoni con le attività di reparto.

La Direzione invita a non gettare nei giardini mozziconi di sigaretta, bicchierini del caffè, ecc. ma a servirsi degli appositi contenitori.

I ritmi della giornata in reparto

Il tempo in reparto verrà organizzato per ogni degente in base al proprio programma riabilitativo, riportato sull'Agenda del Paziente. L'attività collettiva sarà invece organizzata secondo questi ritmi:

Orario pasti:

- h. 8.00: colazione
- h. 12.00: pranzo
- h. 16.00: distribuzione del tè
- h. 18.00: cena
- h. 20.00: distribuzione camomilla

Orario terapie:

- h. 7.30: terapia del mattino
- h. 13.00: terapia dopo pranzo
- h. 20.00: terapia della sera
- h. 21.30: terapia della notte



REGOLE DI REPARTO

Colloqui con il medico - Nel corso del ricovero i familiari possono avere informazioni relativamente alle condizioni cliniche del proprio congiunto, previo consenso da parte dell'Utente. Potranno usufruire degli orari di ricevimento telefonico che verranno comunicati all'ingresso in reparto. Per chi lo desiderasse è possibile avere dei colloqui diretti, previo appuntamento.

Sala Fumatori - Al primo piano della struttura si trova la sala fumatori, unico luogo interno in cui è possibile fumare. Possono accedervi dodici persone alla volta ed è garantita la ventilazione forzata secondo le norme vigenti.

Permessi di uscita dalla struttura - Nel corso del ricovero è possibile uscire in permesso dal reparto previa autorizzazione da parte del medico. È importante che ogni Utente concordi le proprie uscite tenendo conto dei colloqui terapeutici con medici e psicologi, degli appuntamenti riabilitativi personali e delle attività del proprio progetto terapeutico. Uscite e rientri dal reparto vanno sempre segnalati al personale infermieristico. I permessi di uscita sono possibili solo in giornata, ad eccezione della fascia oraria tra le 10 e le 11 in cui non saranno concessi per consentire i colloqui con il personale: si chiede pertanto agli ospiti di rimanere in reparto. L'uscita in giardino è concessa dal lunedì al giovedì prima delle ore 10 e dopo le ore 11; nella giornata di venerdì sarà possibile uscire dalla struttura.

Visite - Le visite sono consentite ogni giorno dalle ore 8.00 alle ore 20.00 escluso l'orario dei pasti.

È importante che ogni Utente concordi le visite da ricevere tenendo conto degli impegni del proprio progetto terapeutico. All'arrivo in reparto è opportuno che i visitatori si qualifichino al personale prima di accedere alle stanze di degenza.

Non sono ammesse visite di bambini sotto i 12 anni.

Alimenti - Nel rispetto della normativa vigente in tema di igiene, al fine di ridurre il rischio di tossinfezioni e garantire la sicurezza degli ospiti, è fatto divieto fornire ai degenti alimenti dei quali non si conoscano la provenienza, gli ingredienti e la data di scadenza. Non è altresì consentito dare alimenti dolci o ad alto contenuto calorico ad ospiti diabetici o in regime dietetico controllato. Inoltre NON è consentito conservare cibi freschi nei frigoriferi delle tisanerie.

La cucina della struttura, in accordo con il coordinatore infermieristico, stilerà delle diete individuali dopo presentazione di certificato medico.

Riprese foto e video - Non sono ammesse riprese foto e video tra pazienti, anche in presenza di consenso tra di loro.

CENTRO DIURNO PSICHIATRICO

Il Centro Diurno Psichiatrico (CD) è una struttura semiresidenziale che rientra nei servizi territoriali afferenti all'area psichiatrica: si pone come struttura intermedia con funzioni terapeutico riabilitative e di risocializzazione di gruppo, finalizzate al recupero delle abilità residue, al potenziamento delle autonomie di base ed alla prevenzione e contenimento del ricovero ospedaliero. Il Centro si rivolge ad una fascia di utenti, compresa fra i 18 ed i 65 anni di età, con patologie psichiatriche non in fase acuta, caratterizzate da un progressivo ritiro sociale e da una graduale perdita delle abilità e delle funzioni utili allo svolgimento delle attività di vita quotidiana. Gli ambienti del Centro Diurno Psichiatrico sono ampi ed accoglienti e sono predisposti per ospitare fino ad un massimo di 10 utenti al giorno. L'équipe riabilitativa è composta da psichiatri, psicologi, educatori ed infermieri professionali. È aperto tutto l'anno nei giorni feriali, dalle 8.30 alle ore 16.30.

IL RICOVERO

Preso in carico ed accoglienza

La presa in carico avviene su richiesta dei medici generici, psichiatri, servizi territoriali e famigliari, contattando il medico referente (Dr.ssa W. Micieli) o il coordinatore del Centro (Dr.ssa M. Pinti) attraverso il centralino (031.4291511). Verificata l'idoneità alla frequenza, si stabilirà un incontro con l'équipe per definire le procedure e le modalità d'inserimento. Per formalizzare l'ingresso occorrerà avere il nulla osta del Dipartimento di Salute Mentale della ATS di provenienza, di cui si occuperà l'amministrazione della struttura stessa.



Servizi offerti

- Colloqui clinici (psicologici e psichiatrici)
- Colloqui con i familiari
- Collaborazione con le agenzie ed i servizi del territorio
- Attività educativo/riabilitative individuali e di gruppo
- Laboratori espressivi (teatro terapia, musicoterapia, eventuali e varie)
- Terapia farmacologica

Dimissioni

La dimissione dal Centro Diurno viene concordata dall'èquipe con l'utente sulla base dell'andamento del percorso riabilitativo, che prevede una durata massima di 3 anni. Il progetto riabilitativo si considera concluso quando gli obiettivi individuati si ritengono raggiunti ed il soggetto ha acquisito un livello di autonomia soddisfacente in riferimento alle sue potenzialità e caratteristiche cliniche.

NOTIZIE UTILI ALLA DEGENZA

Cosa portare in Centro Diurno

Essendo una struttura a carattere semiresidenziale, il Centro Diurno prevede in giornata il rientro degli utenti al domicilio. Pertanto sarà cura degli operatori ricordare, di volta in volta, cosa portare in base alle attività o iniziative previste.

I ritmi della giornata in Centro Diurno

Il tempo in Centro Diurno verrà organizzato secondo questi ritmi:

- 8.30 - 9.30 accoglienza
- 9.30 - 12.00 attività educativo/riabilitative strutturate
- 12.00 - 13.00 pranzo
- 13.00 - 13.30 riassetto cucina
- 13.30 - 14.15 somministrazione terapia farmacologica, relax, lettura del giornale
- 14.15 - 16.00 attività educativo/riabilitative strutturate
- 16.00 - 16.30 attività individuali e/o di gruppo non strutturate

ASSOCIAZIONE SOLIDARIETÀ E SERVIZIO

All'interno di Villa San Benedetto sono presenti VOLONTARI che prestano la loro opera affiancandosi alle attività degli educatori. Sono coordinati dall'"Associazione Solidarietà e Servizio"

che ha lo scopo di portare aiuto ed assistenza alle Persone Assistite, favorendo contatti e relazioni con il mondo esterno alla struttura.



SERVIZI OFFERTI IN VILLA SAN BENEDETTO

Villa San Benedetto offre una serie di servizi comuni a tutti gli ospiti che accedono a qualsiasi titolo alla struttura, allo scopo di rendere più semplice l'accesso, più confortevole la permanenza, nel rispetto dei diritti di ognuno.

Servizio di Pastorale della Salute e Servizi Religiosi

Il servizio di Pastorale della Salute rappresenta un importante tassello della struttura di Villa San Benedetto. Ha il compito di rinnovare, a tutti i livelli, lo spirito di Ospitalità della nostra Casa, che mettendo al centro la persona rappresenta il valore cardine su cui poggia sin dalle origini la nostra opera ospedaliera. Il servizio religioso cattolico, presente in Villa San Benedetto, garantisce la celebrazione quotidiana della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche presso la cappella della struttura. I Sacerdoti, il Coordinatore della Pastorale Sanitaria e le Suore presenti si rendono disponibili alle richieste di sostegno umano e spirituale, al colloquio, all'ascolto e alla somministrazione dei Sacramenti.

Gli ospiti che professano altre religioni possono farsi assistere dal Ministro del Culto cui appartengono, rivolgendosi alla Madre Superiora o alla Comunità religiosa.

Servizi di Accettazione e Amministrazione

Gli orari di apertura sono i seguenti:

8.30 – 17.00 dal lunedì al venerdì (orario continuato)

In caso di visite e ricoveri si consiglia di presentarsi muniti di eventuali ricette, relazioni e documentazioni relative a precedenti visite o ricoveri.

Presso gli sportelli dell'accettazione è possibile depositare alcune somme di denaro.

L'Accettazione Amministrativa provvede al rilascio:

- del certificato di ricovero, da consegnare al datore di lavoro per giustificare l'assenza;
- del certificato attestante il periodo di degenza ospedaliera;
- della copia della cartella clinica.
- trasmissione telematica all'INPS del certificato di ricovero.

Richiesta e consegna copia della cartella clinica

Il documento, dietro pagamento della quota prevista, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di conservazione della documentazione clinica, viene rilasciato esclusivamente a:

- intestatario della Cartella Clinica presentando un documento d'identità in corso di validità;

- altra persona munita di documento d'identità valido, di delega scritta e di fotocopia di un documento di riconoscimento dell'intestatario della Cartella Clinica;
- tutore/curatore/amministratore di sostegno che si presenti con copia del provvedimento del giudice tutelare;
- in caso di Paziente deceduto, solo agli aventi diritto muniti di documento d'identità valido, che provino la loro posizione con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

Tempi di consegna Copia Cartella Clinica: entro 30 giorni.



Servizio di portineria 24 ore su 24

All'ingresso di Villa San Benedetto è situata la reception presso la quale vengono espletate funzioni di portineria e centralino.

Tale servizio è a disposizione nell'arco delle 24 ore, offrendo assistenza ed informazioni; presso la portineria è possibile cambiare i soldi con

monete necessarie per i distributori automatici, ed acquistare schede telefoniche.

SERVIZI A PAGAMENTO

- PARRUCCHIERA: è possibile concordare l'appuntamento con la parrucchiera attraverso gli educatori.
- TELEVISORE IN CAMERA: è possibile attivare il servizio presso gli sportelli dell'accettazione.
- CAMERA SINGOLA: su richiesta e a pagamento è possibile trascorrere la degenza in camera singola.
- TRASPORTO: è possibile utilizzare i mezzi della Croce Rossa con la quale Villa San Benedetto ha stretto una convenzione per il trasferimento dell'Utente al domicilio o in altra struttura, a seguito delle dimissioni.
- DISTRIBUTORI AUTOMATICI: sono posti negli appositi spazi distributori di bevande calde e fredde.



AMBULATORI DI VILLA SAN BENEDETTO

Vengono erogate presso gli ambulatori di Albese con Cassano, le seguenti prestazioni:

- visite psichiatriche non nominali (regime convenzionato) e nominali (in solvenza)
- colloqui psicologici (regime convenzionato) e nominali (in solvenza)
- psicoterapie in solvenza
- visite neurologiche (regime convenzionato e solvenza)
- visite geriatriche (solo in solvenza)
- visite nutrizionali, gastroenterologiche ed epatologiche (solo in solvenza).

Per le prestazioni urgenti ma differibili è cura del medico di medicina generale apporre l'apposita dicitura.

Documenti da presentare in fase di accettazione per le visite ambulatoriali in regime convenzionato:

- Tessera sanitaria
- Impegnativa regionale

Le visite psichiatriche e psicologiche in regime di solvenza di Villa San Benedetto vengono svolte **dal Centro Europeo per i Disturbi d'Ansia ed Emotivi – CEDANS** – che opera, oltre che ad Albese con Cassano (CO), anche a Milano.

CENTRO PRELIEVI

Il servizio prelievi ambulatoriale è rivolto a tutti i cittadini. È effettuato ogni martedì e giovedì dalle 8.30 alle 9.00, previa prenotazione.

Vanno presentati i seguenti documenti:

- Tessera sanitaria
- Impegnativa regionale



Per prenotare una visita o per ulteriori informazioni:

Villa San Benedetto Menni, Via Roma, 16, Albese con Cassano (CO)
Tel. 031.4291535 (dal Lunedì al Venerdì, dalle 11.30 alle 12.30, e dalle 14.00 alle 17.00.

Il **Centro Europeo per i Disturbi d'Ansia ed Emotivi – CEDANS** – con sede a Milano e ad Albese con Cassano (CO) nasce dal desiderio di fornire a chi soffre di disturbi ansiosi ed emotivi un punto di riferimento al fine di aiutare la persona a ritrovare la libertà perduta di muoversi, pensare e decidere. Il gruppo di psichiatri, medici, psicologi che formano il team clinico di questo centro è caratterizzato da un'esperienza clinica pluriennale e da una radicata formazione scientifica.

L'inquadramento diagnostico avviene tramite uno o più colloqui clinici, psichiatrici e psicologici, specificamente mirati a questo fine, anche tramite l'ausilio di test diagnostici, psicometrici e neuropsicologici, che permettono di ottenere una misurazione obiettiva e standardizzata del problema. Il CEDANS offre:

- visita specialistica psichiatrica
- visita psicologica
- psicodiagnostica
- valutazioni neuropsicologiche
- valutazioni psicofisiologica

Dal punto di vista terapeutico il CEDANS offre un programma innovativo capace di agire:

- sul fronte biologico, con terapie farmacologiche all'avanguardia
- sul fronte psicologico, con interventi psicologici e psicoterapeutici
- sul fronte neurofisiologico, con tecniche innovative come la riabilitazione cognitiva
- sul fronte della promozione della salute mentale, mediante programmi di psicofitness
- sul fronte delle terapie somatiche con la terapia respiratoria e l'agopuntura.

Per prenotare una visita o per ulteriori informazioni:

CEDANS, sede di Milano

Via Thaon di Revel, 19 - Milano

Prenotazioni: Tel. 02.66801093

(dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 20.30)

CEDANS, sede di Albese con Cassano

Villa San Benedetto Menni, Via Roma, 16

Albese con Cassano (CO)

Prenotazioni: Tel. 031.4291535 (dal Lunedì al Venerdì, dalle 11.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00)

oppure scrivendo una mail a cedans@ospedaliere.it o visitando www.cedans.it (per Albese: accettazione@ospedaliere.it)

ATTIVITÀ DI RICERCA SCIENTIFICA

La ricerca scientifica è obiettivo primario del Dipartimento di Neuroscienze Cliniche (DNC), ingrediente essenziale per la conoscenza e lo sviluppo del pensiero critico di tutti gli operatori sanitari, senza il quale non è ipotizzabile nessun intervento clinico e terapeutico efficace. Gli obiettivi primari del Dipartimento di Ricerca sono di effettuare ricerche scientifiche privilegiando quelle i cui risultati possano avere una ricaduta clinica diretta, nella diagnosi, cura e sui programmi di prevenzione. Per raggiungere tali obiettivi opera una Direzione Scientifica, diretta dal Prof. G. Perna. Oltre alle persone specificamente dedicate alla ricerca, gli operatori sanitari che afferiscono al DNC sono coinvolti attivamente nei progetti scientifici di ricerca.

ATTIVITÀ DIDATTICA

La didattica è parte integrante del progetto di eccellenza del DNC ed è rivolta sia agli operatori interni, per un processo di formazione clinico-scientifica continuo, sia all'esterno, quale dovere istituzionale di condivisione delle abilità sviluppate. La Direzione Scientifica del DNC valuta e propone le attività didattiche di formazione ed i convegni organizzati da Villa San Benedetto. Sono attive inoltre diverse collaborazioni nazionali ed internazionali come quelle con Humanitas University, le Università di Miami (USA), di Maastricht (Olanda), l'International Master in Affective Neuroscience dell'Università di Maastricht (Olanda) e Firenze.



COME RAGGIUNGERCI

Villa San Benedetto Menni

Albese con Cassano via Roma, 16
tel. 031.4291511 - fax 031.427246
vsb@ospedaliere.it - www.albese.ospedaliere.it

per raggiungere Villa San Benedetto con i mezzi pubblici da Milano:

F.N.M. linea Milano/Asso o Milano/Como
poi servizio pullman SPT
linea Lecco/Erba/Como o Como/Erba/Lecco (C40)

in auto:

Itinerario 1 - Prendere la SS36 Lecco-Monza direzione Lecco, uscire allo svincolo di Nibionno e prendere la SS342 Briantea direzione Como, giunti ad Albese con Cassano immettersi sulla SP37 sulla Via Roma.

Itinerario 2 - Prendere l'autostrada A9 Como-Chiasso, seguire lo svincolo A59, giunti quindi nel comune di Lipomo prendere la SS342 direzione Lecco-Bergamo, giunti ad Albese con Cassano immettersi sulla SP37 sulla Via Roma.

da Como:

servizio pullman SPT - linea Como/Erba/Lecco (C40)

in auto: Prendere la SS342 direzione Lecco-Bergamo, giunti ad Albese con Cassano immettersi sulla SP37 sulla Via Roma.

da Erba: servizio pullman SPT - linea Lecco/Erba/Como (C40)



Nei confronti della persona assistita Villa San Benedetto si orienta al valore etico fondante del PRENDERSI CURA.

Prendersi cura delle persone assume il significato di rispondere in modo professionalmente competente, tempestivo ed appropriato ai loro bisogni di salute, ponendo attenzione alla **centralità ed al rispetto dell'individuo nella sua globalità**, attraverso l'umanizzazione dei rapporti, la prevenzione dei rischi e delle complicanze, la prevenzione e riduzione del dolore, la sicurezza e l'incolumità, l'accompagnamento alla morte, garantendo la possibilità di scelta, la massima accessibilità e la parità di trattamento e assicurando il diritto alla riservatezza nonché tempestività, trasparenza e chiarezza nell'informazione.

Nello specifico Villa San Benedetto si impegna a garantire, nei confronti di ogni persona e da parte di tutti i collaboratori, il rispetto dei seguenti diritti:

- Qualità delle cure

Tutte le persone assistite hanno diritto a ricevere le migliori cure possibili con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche disponibili, in relazione alle risorse interne disponibili.

- Uguaglianza

Tutte le persone assistite hanno diritto ed eguale considerazione e vengono pertanto assistite indipendentemente dall'età, dalla condizione sociale ed economica, dalla causa di malattia.

- Rispetto dell'individualità e della dignità

Tutte le persone assistite hanno diritto di esprimere e vedere rispettati i loro valori religiosi, ideologici ed etici nonché mettere in atto pratiche derivanti dalla cultura di appartenenza purché non palesemente contrastanti con i valori del Codice di Identità di Villa San Benedetto. Laddove utile ed indicato la struttura mette a disposizione mediatori culturali. Tutte le persone assistite hanno inoltre diritto di essere chiamate e conosciute con il loro nome, rispettate nei rapporti interpersonali, trattate con educazione e cortesia.

- Accoglienza

Tutte le persone assistite hanno diritto ad un momento di accoglienza strutturato e facilitato al momento del loro ingresso nella struttura. Ogni persona deve poter conoscere il ruolo di ogni collaboratore e identificarlo, essere posto nelle condizioni di usufruire di tutti gli ambienti ed i servizi disponibili e, nei contesti socio-assistenziali, personalizzare la camera di degenza anche attraverso oggetti e/o arredi di proprietà personale tranne quando possano creare situazioni di oggettivo pericolo per la persona stessa o per gli altri.

- **Autonomia e consapevolezza**

Tutte le persone assistite hanno diritto, nella quotidianità, a vedersi riconosciuta e rispettata la propria facoltà di giudizio e a poter esprimere appieno tutte le proprie potenzialità funzionali. I comportamenti degli operatori sono pertanto indirizzati a favorire il benessere della persona, il rispetto della sua facoltà di decidere consapevolmente nonché al mantenimento o recupero dell'autonomia nello svolgimento delle attività di vita quotidiane.

- **Socializzazione**

Tutte le persone assistite hanno diritto a socializzare e mantenere rapporti con i loro familiari, conoscenti, persone di riferimento, altri assistiti. È pertanto promossa e facilitata la conoscenza reciproca fra gli assistiti e la loro relazione, la costituzione di gruppi amicali, il ritrovo in ambienti idonei allo svolgimento di attività comuni o anche solo di relazioni comunicative così come il contatto con il nucleo parentale nel rispetto dei vincoli organizzativi esistenti e di eventuali controindicazioni di carattere terapeutico.

- **Informazione**

Tutte le persone assistite hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili sui servizi esistenti e sui processi di cura ed assistenza pianificati nel rispetto della riservatezza. È pertanto garantita la possibilità di accedere alle informazioni di interesse attraverso il sito web, la carta dei servizi generale e di reparto, le pubblicazioni interne ed a conoscere le motivazioni e le finalità delle prestazioni erogate. Tali informazioni sono offerte in maniera sistematica e continuativa e non solamente dietro esplicita richiesta. Nei confronti di persone di lingua straniera, la struttura mette a disposizione collaboratori in grado di comprendere/parlare la lingua straniera, interpreti o mediatori culturali.



Consenso Informato: Villa San Benedetto considera il consenso sinonimo di partecipazione, consapevolezza, informazione e libertà di scelta e di decisione delle persone assistite e lo ritiene quindi inscindibilmente connesso ad una preventiva e completa informazione. L'adozione di prestazioni considerate dall'organizzazione a maggior rischio per la persona assistita, è pertanto, preceduta da un colloquio informativo, durante il quale sarà cura dell'operatore sanitario utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, per garantire alla persona la conoscenza degli elementi relativi al tipo di trattamento, alle alternative terapeutiche, alle finalità, alla possibilità di successo, ai rischi e agli effetti collaterali.

- **Sicurezza**

Tutte le persone assistite hanno diritto alle migliori condizioni possibili di sicurezza psico-fisica e a vedersi garantita la propria incolumità. A tale scopo sono regolamentati attraverso linee guida e protocolli operativi i comportamenti professionali più rischiosi e critici, definiti sistemi e procedure interne di sicurezza ambientale in caso di eventi pericolosi, sistemi di prevenzione dei rischi infettivi, farmacologici e legati all'uso della contenzione, procedure per il riconoscimento, il monitoraggio ed il controllo del dolore.

DOVERI DELL'UTENTE

L'utente ricoverato ha il dovere di:

- rispettare quanto riportato nel Regolamento esposto in tutte le camere di degenza, di cui si raccomanda un'attenta lettura;
- collaborare con i medici e con il personale di assistenza e riabilitativo, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie eseguite;
- attenersi alle terapie prescritte;
- dimostrare rispetto per il lavoro del personale di assistenza e di riabilitazione attenendosi alle prescrizioni e attività, utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature e arredi della struttura ospedaliera;
- rispettare gli orari di visita per permettere lo svolgimento della normale attività Assistenziale e riabilitativa;
- mantenere un abbigliamento e un comportamento decoroso, consono alla realtà della struttura;
- favorire quiete e riposo, sia diurno che notturno, degli altri degenti ed evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti;
- evitare l'uso di qualsiasi elettrodomestico, di apparecchiature elettriche o a fiamma libera.

Comunemente viene autorizzato l'uso di un televisore portatile o di piccoli apparecchi di riproduzione musicale o video, purché nel rispetto della quiete comune.

VILLA SAN BENEDETTO MENNI

Via Roma, 16. 22032. Albese con Cassano (CO)

Tel. 031.4291511 r.a. Fax 031.427246

E-mail: vsb@ospedaliere.it

www.albese.ospedaliere.it

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia