Suore Ospedaliere

VILLA SAN BENEDETTO MENNI

Carta dei Servizi

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

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
residenza sanitaria assistenziale	**11**
carta dei diritti dell'anziano	12
servizi offerti	26
ambulatori di villa san benedetto	30
come raggiungerci	31
carta dei diritti dell'utente	32

Carta dei Servizi

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

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 obiettore 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 psicogeriatria, 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 dedicazione 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

ENTE CERTIFICATO
UNI EN ISO 9001:2015

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.

Program Certified
by Joint Commission
International

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).

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 espleterà 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

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

LA PERSONA HA IL DIRITTO

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, sentimenti.
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- di vivere con chi desidera.
- di avere una vita di relazione.
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonchè, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

- di operare perchè, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà, che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) accoglie persone affette da gravi deficit che non consentono il compimento di atti e attività elementari. Il ricovero avviene in regime di solvenza.

È ubicata al Piano Terra e al Secondo Piano della struttura principale, ed ha una disponibilità di 110 posti letto accreditati dalla Regione Lombardia e 10 posti letto non accreditati, per un totale di 120 posti.

Al **Piano Terra** (52 posti letto) sono accolti, normalmente, ospiti con compromissione e complessità assistenziale di bassa-media gravità, al fine di poter garantire un supporto e uno stimolo delle autonomie residue, in un ambiente tutelato e favorente la socializzazione.

Il **Secondo Piano** è suddiviso in tre unità operative distinte:

- **Nucleo Rosso - Alzheimer** (**20 posti letto**), per persone affette da demenze similari, che presentano disturbi cognitivi e del comportamento. Si applica il modello Gentlecare: gli spazi richiamano gli ambienti domestici e familiari e favoriscono agli ospiti la libertà di muoversi in sicurezza all'interno del reparto (per ulteriori dettagli si rimanda all'opuscolo informativo dedicato).
- **Nucleo Bianco - Unità Speciale di Accoglienza Prolungata** (**20 posti letto**), reparto protetto che offre assistenza dedicata a persone in Stato Vegetativo (avvalendosi anche di consulenze specialistiche esterne).
- **Nucleo Celeste** (**28 posti letto**), sono accolti, normalmente, ospiti con compromissione e complessità assistenziale di medio-alta gravità, al fine di poter garantire un supporto e uno stimolo delle autonomie residue, in un ambiente tutelato e favorente la socializzazione.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Per favorire una maggiore conoscenza della struttura e avere informazioni dettagliate sui servizi offerti è possibile effettuare colloqui e visite guidate all'interno dei reparti accompagnati dall'Assistente Sociale.
Per tale motivo, prima di presentare la Richiesta di Ricovero, si consiglia di concordare la visita con l'Assistente Sociale, telefonando per l'appuntamento, nei seguenti orari:

Lunedì: 8.30-16.00
Martedì: 8.30-16.00
Mercoledì: 8.30-17.00
Giovedì: 8.30-17.00
Venerdì: 8.30-14.30

L'accesso alla RSA è possibile attraverso la compilazione della "Domanda Unica di ricovero in RSA"; il modulo può essere:
- scaricarlo dal sito internet di Villa San Benedetto: www.albese.ospedaliere.it (all'interno del sito è inserito l'elenco dei documenti personali e della documentazione sanitaria necessaria per il ricovero).
- scaricato dal sito internet di Regione Lombardia.
  Le "Richieste di Ricovero" vengono vagliate dall'equipe del reparto allo scopo di verificare la congruità al ricovero ed il loro inserimento nelle liste d'attesa adeguate.

FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Nella "Domanda Unica di inserimento in RSA" sono contenute tutte le informazioni necessarie all'equipe di reparto per valutare la possibilità di inserire il richiedente in lista d'attesa. I criteri attraverso i quali le Domande vengono valutate per essere inserite nella lista d'attesa sono:
età (> 65 anni è derogabile solo su richiesta di VSB all'ATS di appartenenza);
disponibilità di risorse umane e tecnologiche in relazione alla patologie e alle problematiche dell'utente emerse dalla Domanda (particolari tipologie di cura e di assistenza).

Le liste d'attesa sono le seguenti:
- lista d'attesa Nucleo Rosso (Alzheimer)
- lista d'attesa Nucleo Celeste (gravi disabilità)
- lista d'attesa Piano Terra (geriatria)

Al fine di valutare le priorità per l'ingresso si considerano i seguenti aspetti:
- posti letto disponibili uomo/donna;
- particolari condizioni di disagio della persona da assistere (impossibilità o gravi difficoltà di assistenza al domicilio per gravi condizioni psico-fisiche, mancanza improvvisa di persone che provvedono all'assistenza della persona richiedente; dimissioni da altre strutture di ricovero e cura o ospedaliere senza possibilità di ritorno al domicilio);
- ordine cronologico.

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Il ricovero in R.S.A. rappresenta un momento drammatico per il familiare, che deve affrontare, spesso con una grande sofferenza interiore, il distacco ed il ricovero del proprio congiunto e rappresenta, soprattutto per l'anziano, l'accettazione di una nuova condizione di vita quotidiana, spesso rifiutata e vissuta dolorosamente.

Un'adeguata accoglienza e presa in carico dell'ospite da parte di tutte le figure presenti è determinante in quanto costituisce il punto di partenza per la costruzione di un rapporto professionale efficace che, durante la degenza, è destinato a consolidarsi e perfezionarsi.

Per garantire quindi, conforto e assistenza alle persone e per offrire un sostegno che rispetti l'individualità di ognuno, si è scelto, di affidare all'Assistente Sociale e all'Animatrice, il primo momento di presa in carico della persona e del familiare.

All'atto dell'ingresso in R.S.A., quindi, supportati da queste figure professionali, i familiari dell'ospite si presentano all'Ufficio Accettazione dove vengono svolte le pratiche d'ingresso e consegnati i moduli contenenti le norme per la degenza da compilare e firmare.

Nel frattempo l'ospite viene accompagnato in reparto per una prima valutazione medica, infermieristica e fisioterapica, e quindi affidato alle Animatrici per dar modo all'ospite di prendere confidenza con la propria camera e gli spazi comuni.

L'équipe socio-sanitaria, costituita da Medici, Infermieri, Assistente Sociale, Psicologa, Animatrici, Fisioterapisti, ASA e OSS, garantisce l'efficacia della presa in carico dell'ospite, anche attraverso le periodiche riunioni nelle quali viene concordato e programmato dall'équipe stessa un Piano di Assistenza Individualizzato (PI/PAI), in seguito condiviso con i familiari o con le figure di riferimento.

DIMISSIONI

Alla dimissione, viene consegnata all'Ospite ed ai suoi familiari la Lettera di Dimissione multidisciplinare da presentare al proprio Medico curante.

FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NEI REPARTI

Tutte le figure professionali presenti in reparto hanno un tesserino di riconoscimento con fotografia da esporre sulla divisa; le diverse figure professionali sono distinguibili anche dai colori diversi dei profili della divisa.

Responsabile R.S.A.
(riconoscibile dal camice bianco)

Assicura la corretta gestione e funzionamento della R.S.A. sotto il profilo socio-sanitario e provvede a garantire servizi diagnostici-teraputici in coerenza agli standard di qualità previsti, nel rispetto delle norme etiche e deontologiche, in conformità alle strategie ed obiettivi aziendali e alle risorse disponibili.

Il Medico di Reparto
(riconoscibile dal camice bianco)

Provvede all'organizzazione, esecuzione e valutazione dei piani di cura di carattere diagnostico-terapeutico, nei confronti degli ospiti della R.S.A., secondo criteri stabiliti dal Medico Responsabile. Una particolare attenzione viene posta al trattamento non farmacologico dei disturbi comportamentali in quegli Ospiti affetti da demenza in fase moderata-grave.

Il Medico Responsabile ed i Medici di Reparto sono contattabili telefonicamente, in tarda mattinata dopo il giro visite, al numero telefonico 031.4291511 oppure ai loro indirizzi mail.

La Coordinatrice di Reparto
(riconoscibile dalla polo BORDEAUX)

Assicura ed è responsabile della efficace organizzazione e qualità dei servizi infermieristici, assistenziali ed alberghieri. In particolare programma, coordina, valuta 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 è il professionista sanitario responsabile nel garantire un'assistenza infermieristica agli ospiti adeguata ai loro bisogni.

Svolge le seguenti funzioni:

- Identifica i bisogni infermieristici dell'ospite;
- Pianifica gli interventi infermieristici;
- Attua e valuta i risultati anche avvalendosi del personale di supporto;
- Prepara e somministra le terapie farmacologiche prescritte dal Medico;
- Collabora con il Medico per gli aspetti di diagnosi e cura;
- Collabora con gli altri professionisti per gli aspetti relazionali e il benessere psicofisico dell'ospite.

L'operatore Socio Sanitario (OSS)
(riconoscibile dalla polo gialla)

L'Operatore Socio Sanitario è un operatore con competenze socio-sanitarie specifiche.

Svolge le seguenti funzioni:

- Coordina ed attua le diverse attività di supporto all'ospite (igiene, alimentazione, mobilizzazione, ...)
- Su indicazione infermieristica, rileva i parametri vitali, effettua semplici medicazioni e altre attività di natura sanitaria
- Lavora in équipe e partecipa alla raccolta delle informazioni di carattere assistenziale, utili alla definizione dei piani di assistenza individualizzati.

L'Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA)
(riconoscibile dalla polo azzurra)

L'Ausiliario Socio-Assistenziale è un operatore dell'area sociale che, in forza di una specifica formazione, attua interventi di supporto all'ospite, al fine di recuperare le sue risorse in una prospettiva di autonomia nelle attività di vita quotidiana (assistenza diretta alla persona, cura dell'ambiente, prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione).

L'Assistente Sociale
(riconoscibile dal camice bianco)

Provvede alla gestione degli interventi volti al sostegno degli utenti in situazione di bisogno e di disagio sociale, anche attraverso l'interazione con le istituzioni territoriali, la famiglia ed i servizi sociali.

L'attività dell'Assitente Sociale riveste un ruolo importante per l'accoglienza, la presa in carico e la relativa impostazione di un processo di aiuto adeguato agli ospiti e alle loro famiglie.

La Psicologa
(per familiari Nucleo Bianco)
(riconoscibile dal camice bianco)

La psicologa garantisce con il suo intervento, ai familiari, singolarmente o in gruppo, un'assistenza psicologica finalizzata al recupero/sviluppo delle loro potenzialità, adeguata ai loro bisogni.

I familiari delle persone assistite nel Nucleo Comi, hanno la possibilità di richiedere colloqui individuali con la psicologa, allo scopo di essere sostenuti, confortati ed aiutati nella elaborazione della propria situazione familiare.

L'Animatrice
(riconoscibile dalla polo blu)

L'Educatrice
(riconoscibile dalla polo rossa)

Garantisce la promozione e tutela dei processi di attivazione del potenziale ludico, culturale, espressivo, relazionale, a livello individuale e/o di gruppo, ponendosi come mediatore di risorse, mediatore sociale, agente di sviluppo nei confronti degli utenti.

Il Fisioterapista
(riconoscibile dalla polo rosa)

Il Fisioterapista è il professionista sanitario che, in collaborazione con il medico, si occupa di valutare e trattare disfunzioni motorie ortopediche e neurologiche, cognitive e del sistema respiratorio. Si occupa, inoltre, di individuare, prescrivere e gestire ausili personalizzati e presidi specifici per ogni ospite.

Fisiatra

(riconoscibile dal camice bianco)

È il medico che, in caso di bisogno, provvede all'esecuzione e valutazione dei piani diagnostico-terapeutici, in ambito riabilitativo nei confronti delle persone assistite in R.S.A./NB.

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 per il soggiorno

È indispensabile portare con sé:

- gli esami richiesti, così come indicati nel modulo allegato alla Richiesta di Ricovero, nonché l'eventuale documentazione clinica personale;
- indicazioni e notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente;
- il Libretto Sanitario, eventuali Esenzioni, Carta d'Identità, Codice Fiscale e Verbale di Invalidità se in possesso; il decreto di nomina Amministratore di Sostegno Tutore o Curatore (se presente).
- i capi di abbigliamento da portare sono quelli che la persona abitualmente indossa e preferisce; il numero dei capi da portare deve essere sufficiente a garantire cambi quotidiani (minimo 7-8 cambi). Eventuali necessità particolari saranno comunque valutate dal personale e condivise con i familiari stessi.

N.B. Tutti i capi dovranno essere identificati secondo le modalità previste dalla Struttura (etichettatura e affissione del micro chip saranno eseguiti direttamente dai reparti).

Ritmi della giornata

La giornata degli ospiti è principalmente scandita dalle attività di tipo assistenziale, sanitarie, riabilitative e sociali programmate, comprendenti l'igiene, l'alimentazione, la somministrazione delle terapie farmacologiche, l'idratazione, le mobilizzazioni assistite. A ciò si aggiungono le attività di tipo sociale ed animativo attuate secondo un programma settimanale.

La giornata-tipo è così organizzata:

7.30 - 8.30	Sveglia, supporto nella mobilizzazione e igiene
8.30 - 9.00	Colazione
9.30 - 11.30	Attività clinico-infermieristiche
10.00 - 11.30	Attività animative/cognitive/interventi individuali
11.30 - 12.30	Pranzo
12.30 - 14.30	Riposo pomeridiano
14.30 - 15.30	Attività clinico-infermieristiche
14.30 - 15.30	Attività animative/cognitive/interventi individuali
15.30 - 16.00	Merenda
16.00 - 17.30	Attività ricreative
17.30 - 18.30	Cena
Dalle 19.00	Supporto nell'igiene e cura personale

TIPOLOGIA DI MENÙ

Esempio Menù Primaverile

	Pranzo	Cena
Lunedì	Pastaintegrale alla norma Tagliatelle al ragù Petti di pollo al limone Fagiolini Frutta fresca	Cous-cous alle verdurine Creme di piselli Naggy di pesce Barbabietole Frutta fresca/ Frutta cotta yogurt fruttino
Martedì	Risotto al radicchio Spaghetti capperi e olive Sgombro all'origano Broccoli alle olive nere Torta allo yogurt	Pasta patate e olive nere Minestrone di riso con verdure Salame Carote all'agro Frutta fresca/ Frutta cotta yogurt fruttino
Mercoledì	Orzo al pesto siciliano Pasta cipolle e ricotta Hamburger di manzo Finocchi gratinati Frutta fresca	Riso e prezzemolo Pasta fagiolini e basilico Frittata al formaggio Coste all'olio Frutta fresca/ Frutta cotta yogurt fruttino
Giovedì	Pasta e piselli Gnocchi al pomodoro Crostone di polenta con gorgonzola Zucchine Frutta fresca	Pasta con broccoli Minestrone toscano Carpaccio di bresaola Fagiolini Frutta fresca/ Frutta cotta yogurt fruttino
Venerdì	Farro all'ortolana Ravioli di magro burro e salvia Merluzzo alla siciliana Purè Frutta fresca	Pasta e fagioli Pizza Piselli stufati Frutta fresca/ Frutta cotta yogurt fruttino
Sabato	Spaghetti aglio olio peperoncino Pasta pomodoro e olive Rollé di tacchino Cavolfiori al vapore Frutta fresca	Risotto zucca e salvia Ravioli di carne in brodo Taleggio Zucchine Frutta fresca/ Frutta cotta yogurt fruttino
Domenica	Lasagne alla bolognese Riso con verdure Rotolo di coniglio arrosto Patate al forno Torta all'ananas	Zuppa d'orzo Pasta con acciughe Tortino di patate e funghi Erbette all'olio Frutta fresca/ Frutta cotta yogurt fruttino

Alternative sempre presenti

Primi

> Riso o pasta in bianco
> Pastina in brodo
> Pasta o riso al pomodoro
> Semolino

Secondi

> Carne bianca lessata
> Carne bianca alla piastra
> Formaggi molli
> Prosciutto cotto
> Pesce lesso - a vapore - in umido
> Zuppa di legumi
> Hamburger di verdure
> Omelette di formaggio

Contorni

> Insalata
> Purea di patate
> Verdura cotta
> Verdura cruda

Dessert

> Mousse di frutta
> Yogurt
> Frutta cotta

La domenica ed il martedì serviamo sempre il dessert a pranzo.
Nel pomeriggio è previsto lo spuntino/merenda con prodotti diversi ogni giorno (gelato, budino, panna cotta, dolci da forno, muffin, cream caramel).
È possibile personalizzare la dieta qualora ci sia una comprovata necessità (intolleranza, allergia, credo religioso).

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 attestante il periodo di degenza ospedaliera;
- della copia del FASAS, su richiesta dell'interessato, dietro pagamento della quota prevista, al diretto interessato o agli eventi diritto entro 30 giorni dalla richiesta.

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.

Modalità di rilascio della dichiarazione prevista a fini fiscali

Annualmente verrà rilasciata a ciascun ospite e/o alle persone che concorrono al pagamento della sua retta, la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 26316/1997 attestanti la composizione della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie, ai fini di eventuali detrazioni fiscali.

Il rilascio di dichiarazioni amministrativa d'ingresso e di dichiarazioni ai fini fiscali da parte dell'Amministrazione in altri periodi dell'anno dovrà essere richiesta direttamente presso l'Accettazione di Villa San Benedetto.

Diritto di accesso al Fascicolo Socio Sanitario

Il diritto di accesso ai fascicoli socio sanitari conservate in VSB è regolamentato dalle normative in vigore e da procedure interne.

Hanno diritto alla consultazione del fascicolo socio sanitario, in toto o in parte durante il tempo in cui esso è aperto:

- intestatario del fascicolo socio sanitario;

- tutore/curatore

- amministratore di sostegno che si presenti con copia del decreto di nomina con funzione di avente cura.

Al fine di meglio comprendere le informazioni contenute nella documentazione sanitaria il richiedente sarà accompagnato durante la consultazione da un responsabile di reparto.

La copia conforme del fascicolo sanitario, viene rilasciata, dietro pagamento della quota prevista, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di conservazione della documentazione clinica, ai seguenti soggetti richiedenti:

- intestatario del fascicolo socio sanitario, presentando un documento d'identità in corso di validità;

- altra persona munita di delega scritta, di documento d'identità valido, e di fotocopia di un documento di riconoscimento dell'intestatario del fascicolo socio sanitario;

- 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 Fascicolo Socio Sanitario: **entro 30 giorni**

Altri Servizi

• Servizio di guardia medica ed infermieristica 24 H;
• consulenze cardiologiche;
• consulenze fisiatriche;
• consulenze nutrizionali ed epatologiche;
• consulenze psicologiche per i familiari (Nucleo Bianco e Celeste);
• pet therapy;
• teatro e laboratorio teatrale;
• arteterapia;
• musicoterapia e laboratori musicali.

SERVIZI A PAGAMENTO

- LAVANDERIA: è possibile usufruire del servizio lavanderia chiedendo informazioni presso gli sportelli dell'accettazione.
- PARRUCCHIERA: è possibile concordare l'appuntamento con la parrucchiera attraverso la caposala.
- TELEVISIONE 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.
- IDENTIFICAZIONE CAPI PERSONALI: attraverso microchip
- 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.
- TELEFONI: nei reparti sono presenti telefoni pubblici a moneta e a scheda telefonica prepagata.
- DIAGNOSTICA DOMICILIARE: è possibile usufruire di servizio di diagnostica per immagine direttamente in struttura, senza il traporto del paziente all'esterno.
- RELAZIONI MEDICHE/CERTIFICATI: è possibile richiedere tale documentazione presso gli uffici del servizio accettazione.

Si allega alla presente Carta dei Servizi l'elenco dei prezzi e delle tariffe delle rette e dei servizi a pagamento. Su richiesta viene rilasciata agli ospiti la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997 n. 26316, attestanti le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

REGOLE DI REPARTO

VISITE DEI FAMILIARI

Le visite sono consentite tutti i giorni, compreso i festivi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Eventuali deroghe ai suddetti orari potranno essere concesse dai Medici di Reparto in situazioni particolari.

L'accesso al Nucleo Bianco è consentito solo nei seguenti orari:

Lunedì - Venerdì	**14.30 – 20.00**
Sabato - Domenica	**11.00 – 13.00 / 15.00 – 19.00**
Festività	**11.00 – 20.00** (orario continuato)

L'accesso è inoltre consentito esclusivamente e contemporaneamente a due persone per ospite e, si consiglia di evitare l'ingresso ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

ALIMENTI E FARMACI

Nel rispetto della normativa vigente in tema di igiene degli alimenti, al fine di ridurre il rischio di tossico infezioni e garantire la sicurezza degli ospiti, la struttura ha disposto le seguenti regole di comportamento che i familiari e amici devono rigorosamente seguire:

1. Non portare agli ospiti alimenti preparati a domicilio e, qualora industrialmente confezionati, informarsi prima presso il personale sanitario delle eventuali controindicazioni determinate dalle condizioni dell'ospite o anche dai trattamenti assunti. Non distribuire alcun alimento ad altri ospiti senza il previo consenso del personale sanitario: quello che è un gesto gentile può rappresentare un problema se quel determinato alimento non è congruo alle condizioni dell'ospite;
2. è severamente vietato accedere alle cucine di Reparto;
3. l'offerta di sigarette e caffè e alimenti deve essere concordata con il personale di Reparto che la gestisce quotidianamente;
4. Non consegnare farmaci, integratori alimentari e/o prodotti a base di piante alle persone ricoverate.

USCITE ED ENTRATE

Durante la degenza l'ospite può recarsi in autonomia o con il proprio familiare all'esterno della struttura, dopo averlo comunicato al personale di reparto e compilato il modulo "Permesso di uscita".

Se la permanenza all'esterno della struttura si protrae per la notte, è necessario richiedere preventivamente il permesso ai Responsabili di Reparto. La gestione di eventuali farmaci, verrà affidata al familiare stesso, in accordo con il personale di reparto. Informarsi sempre che non vi siano limitazioni nella dieta o particolari cautele da rispettare.

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 gli Uffici dell'Accettazione.

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)
- 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.

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)

CARTA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

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 famigliari, 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.

Mod. 100 RSA
Ediz. 4 - dicembre 2019

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