



Suore
Ospedaliere

VILLA SAN BENEDETTO MENNI

Carta dei Servizi

RESIDENZA SANITARIA DISABILI



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 Disabili	11
Servizi offerti	27
Ambulatori di Villa San Benedetto	30
Come raggiungerci	31
Carta dei Diritti dell'Utente	32

Carta dei Servizi

RESIDENZA SANITARIA DISABILI

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.

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.

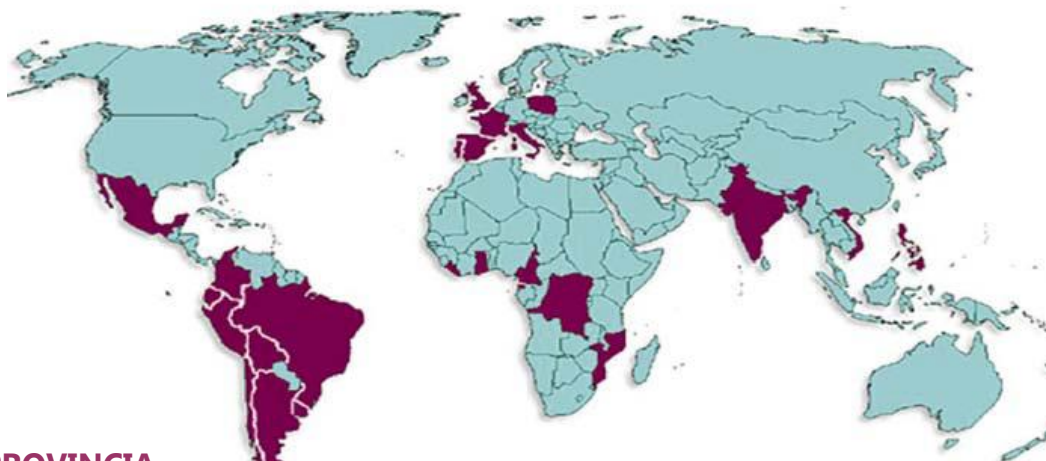
La sua immagine è venerata nella Parrocchia di Santa Maria alla Fontana a Milano dove fu battezzato, e, in quanto milanese, la sua statua è stata posta tra le guglie del Duomo.

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 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 RAMO ETS

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

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.

In Villa San Benedetto Menni sono presenti le seguenti realtà:

1) il **Dipartimento di Neuroscienze Cliniche** (DNC)

a cui afferiscono:

- il Reparto di Riabilitazione Specialistica Psichiatrica e General Geriatrica (RSP) che prende in carico i pazienti con diagnosi rientranti nell'ambito dei Disturbi dell'Umore, Psicosi, Disturbi di Personalità in particolare Borderline nonché ospiti che presentano patologie dello Spettro ansioso-fobico-ossessivo in particolare il Disturbo Ossessivo-Compulsivo
- il Centro Diurno Psichiatrico (CD)
- gli Ambulatori di psicologia, psichiatria e neurologia
- il Day Hospital Psichiatrico
- la Ricerca

2) la **Residenza Sanitaria Assistenziale** (RSA)

dove sono presenti i seguenti nuclei:

- Alzheimer e demenze
- Geriatria
- Stati Vegetativi
- Gravi disabilità

3) la **Residenza Sanitaria Disabili** (RSD)

4) il **Centro prelievi**

RECAPITI UTILI

INFO RICOVERI:

Telefono centralino: 031.4291511

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA): Francesca Agostani

Residenza Sanitaria Disabili (RSD): Sara Marelli

Riabilitazione Specialistica Psichiatrica

e Generale Geriatrica (RSP): Mirella Percali

Centro Diurno Psichiatrico (CD): Maddalena Pinti

INFO GENERALI - UFFICI:

Accettazione T. 031.4291535 - accettazione@ospedaliere.it

URP T. 031.4291685 - urp.vsb@ospedaliere.it

Personale T. 031.4291538 - risorseumane.vsb@ospedaliere.it

Comunicazione T. 031.4291680 - info.vsb@ospedaliere.it

MISSION: COSA VOGLIAMO FARE

L'accoglienza, l'assistenza sanitaria e la cura della salute integrale dei malati mentali, disabili fisici e psichici e persone affette da altre patologie, sono i compiti primari del Centro, che li realizza in sintonia con il carisma fondazionale. Per ottenere ciò è necessario utilizzare a pieno le capacità, l'esperienza e le risorse a nostra disposizione. Occorre assicurarsi che le politiche del personale, l'ambiente di lavoro siano motivanti e stimolanti e incoraggino il lavoro con impegno, oltre a favorire buone comunicazioni, onestà e senso di gratificazione e di entusiasmo.

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

La nostra visione è quella di 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 MENNI

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.

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

Tutti i nostri valori si riassumono in un unico valore:

OSPITALITÀ: è un valore umano essenziale in ambito sociale, assistenziale e sanitario. Consiste nell'offrire tempo e spazio, attenzione e cure, umanità e risorse ai destinatari della nostra missione. Si concretizza nel: servizio ai malati e bisognosi; sensibilità verso gli esclusi; accoglienza liberatrice; salute integrale; qualità professionale; umanità nell'assistenza; etica in ogni atto; coscienza storica.



I RICONOSCIMENTI DELLA QUALITÀ IN VSBM

VSBM assicura livelli di eccellenza sia nei processi di cura e assistenza delle persone, sia nei processi gestionali che in quelli organizzativi. Tali livelli sono confermati dagli esiti degli audit condotti dagli ispettori degli Enti di certificazione che annualmente svolgono la loro attività all'interno del Centro.

I Sistemi Qualità e Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, sono certificati rispettivamente secondo le norme ISO 9001-2015 e ISO 45001-2018.



A supporto ed integrazione dei sistemi ISO, VSBM ha scelto di continuare ad applicare e rispettare gli standard del Manuale di Joint Commission International dedicato alla riabilitazione e alla lungo degenza e ai valori della norma SA8000 dedicata al rispetto dei diritti dei lavoratori, nonostante non siano stati rinnovati i percorsi di accreditamento all'Eccellenza e di certificazione.

Gli strumenti della qualità sono pertanto rivolti a promuovere:

- livelli eccellenti di cura ed assistenza delle persone
- la sicurezza clinica mediante la gestione del rischio
- l'efficace comunicazione interna ed esterna
- la formazione e l'addestramento professionale
- l'evoluzione dei processi e dell'organizzazione attraverso la costante pianificazione e realizzazione di progetti di miglioramento
- la misurazione, elaborazione e analisi di indicatori di processo e di esito
- la sicurezza del luogo di lavoro

OBBLIGHI LEGISLATIVI

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

1. 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 D.lgs 31/2008;
2. la tutela della privacy e della riservatezza in tutte le sue forme e finalità GDPR 2016/679;
3. la tutela degli ospiti dal punto di vista alimentare con l'applicazione e la tenuta sotto controllo del sistema HACCP;
4. 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 Menni 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 dal Lunedì al 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 Annalisa Molteni 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
VIA SAN BENEDETTO 1000

Carta dei Servizi

RESIDENZA SANITARIA DISABILI

RESIDENZA SANITARIA DISABILI

La RSD (Residenza Sanitaria Disabili) è ubicata nell'antica Villa Roncaldier ed è collegata all'attuale struttura mediante due percorsi: uno all'aperto attraverso il parco e uno coperto.

La RSD accoglie persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni, con Disabilità Intellettiva, deficit funzionali e anomalie del comportamento che necessitano di prestazioni sanitarie specifiche e di un supporto assistenziale ed educativo continuativo, permanentemente impossibilitati a rimanere nel proprio nucleo familiare.

Il Reparto può ospitare fino a 45 utenti ed è diviso in quattro settori con posti letto accreditati. Le persone sono ospitate nei diversi settori in considerazione dei loro bisogni e della tipologia degli interventi sanitari e assistenziali di cui necessitano.

Settore Arancione e Settore Verde: accolgono rispettivamente 10 ospiti di sesso maschile e 13 ospiti di sesso femminile. L'assegnazione a questi settori richiede che l'utente comprenda il progetto di presa in carico e vi aderisca in buona misura.

Settore Azzurro: ospita 10 posti letto. L'assegnazione a questo settore richiede che l'utente presenti una sufficiente partecipazione al progetto di presa in carico, anche se non è indispensabile che tale progetto sia compreso dallo stesso.

Settore Giallo: ospita 12 posti letto. L'assegnazione a questo settore non richiede che l'utente presenti capacità di comprensione e di adesione al progetto di presa in carico.



MODALITA' 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 del reparto accompagnati dall'Assistente Sociale.

Per tale motivo, prima di presentare la Domanda di Ricovero, si consiglia di concordare la visita con l'Assistente Sociale, telefonando per l'appuntamento, nei seguenti orari:

Lunedì, martedì, giovedì e venerdì 9.00 - 15.00

L'accesso alla RSD è possibile attraverso la compilazione della "Domanda Unica di Inserimento"; il modulo può essere:

- ritirato presso gli uffici dell'Accettazione/Portineria;
 - Inviato via mail all'Assistente Sociale;
 - scaricato dal sito internet di Villa San Benedetto: www.albese.ospedaliere.it
- All'interno è inserito l'elenco dei documenti personali e della documentazione sanitaria necessaria per il ricovero.

GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La richiesta per poter accedere alla RSD di Villa San Benedetto avviene attraverso la compilazione del modulo "Domanda Unica di Inserimento"; tale documento, una volta compilato, contiene le informazioni necessarie all'équipe di reparto per valutare la possibilità di inserire il richiedente in lista d'attesa.

Una volta compilata la Domanda Unica di Inserimento infatti l'équipe si riunisce e si confronta:

- sulla documentazione dell'ospite;
- sui risultati della visita effettuata al candidato presso l'unità RSD;
- sui risultati del colloquio con l'équipe curante della struttura inviante o con il medico che segue l'ospite al domicilio.

L'ospite può essere considerato **non idoneo** al ricovero presso la RSD quando:

- presenta acuzie medico-chirurgiche;
- presenta acuzie psichiatriche;
- presenta inaccessibilità ad un progetto educativo;
- presenta bisogni assistenziali di elevata intensità infermieristica;
- diagnosi di autismo o di Corea di Huntington;
- dipendenza da droghe o alcool, in corso

A seguito della prima valutazione quindi, se la persona risulta idonea, viene inserita in lista d'attesa.

Al fine di valutare le priorità per l'ingresso si considerano i seguenti aspetti:

- posti letto disponibili uomo/donna;
- settore adeguato;
- particolari condizioni di disagio della persona da assistere;
- ordine cronologico.

VALUTAZIONE DI IDONEITA' DELLA PERSONA AL REPARTO

Questa seconda valutazione viene effettuata a seguito del ricovero, per accertare, secondo i criteri elencati precedentemente, l'eventuale trasferimento in altra struttura maggiormente idonea.

Osservazione della persona dalle quattro alle otto settimane; durante questo periodo dovranno essere segnalate su apposita documentazione eventi critici che per qualità e frequenza determineranno, a seguito di riunione di equipe, l'idoneità dell'ospite e la sua futura permanenza.

Registrazione di eventi critici sulla documentazione clinica:

- eventi di acuzie che richiedono un costante intervento medico;
- episodi di auto-etero aggressività;
- comportamenti di forte oppositività alle prestazioni infermieristiche socio-assistenziali (somministrazione di terapie, medicazioni, prestazioni sociali per il soddisfacimento di bisogni primari);
- insuccesso dell'intervento da parte del personale sia educativo che infermieristico tale da richiedere interventi medici di tipo contenitivo (farmacologico e non);
- comportamenti di isolamento e rifiuto ambientali tali da non permettere un intervento.

Trascorso il periodo di osservazione, valutati i dati raccolti, i membri dell'equipe si pronunciano sulla idoneità della persona e quindi, in alcuni casi, sulla necessità del suo trasferimento in strutture maggiormente idonee alle sue condizioni.

Nel rispetto dei valori che guidano la cura e l'assistenza di ogni persona ospitata in VSBM, i tempi e le modalità del trasferimento sono concordati tra i responsabili del reparto, i familiari e/o gli Enti territoriali preposti.

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

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.

All'atto dell'ingresso in RSD viene consegnata la "Carta dei servizi di reparto". In questa fase, supportati dalla presenza dell'Assistente Sociale, i familiari o gli accompagnatori 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.

L'ospite viene accolto in reparto dall'équipe Socio – Sanitaria che garantisce l'efficacia della sua presa in carico all'ingresso e durante la degenza anche attraverso le periodiche riunioni nelle quali viene concordato e programmato dall'équipe stessa un Progetto Individuale (PI) e un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

GLI OPERATORI APPLICANO I PROTOCOLLI PRESENTI NEI REPARTI RELATIVI AI PROCESSI DI CURA ED ASSISTENZA DELL'OSPITE.



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 RSD

(riconoscibile dal camice bianco)

Assicura la corretta gestione e funzionamento della RSD sotto il profilo sociosanitario e provvede a garantire servizi diagnostici-terapeutici 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.



Medico di Reparto

(riconoscibile dal camice bianco)

Provvede all'organizzazione, esecuzione e valutazione dei piani di cura diagnostico-terapeutici, nei confronti degli ospiti della R.S.D., secondo criteri stabiliti dal Medico Responsabile.

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

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.



Infermiere

(riconoscibile dalla casacca con profilo 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'Infermiere Professionale ricopre in reparto il ruolo di **case manager**, ossia di referente specifico del percorso di cura, per l'ospite e i suoi familiari, attraverso un'alleanza e una relazione privilegiata con loro. Si fa dunque garante del progetto individuale e della qualità delle prestazioni erogate, collaborando con le altre figure professionali di reparto, integrando gli interventi pianificati nel PAI e valutando la loro efficacia in termini di risorse umane e di risultati funzionali al benessere dell'ospite.



Operatore Socio Sanitario (OSS)

(riconoscibile dalla casacca con profilo giallo)

L'Operatore Socio-Sanitario (OSS) è un professionista qualificato con una competenza sanitaria e sociale specifica che, nell'ambito del Reparto si esplica nelle seguenti funzioni operative:

- Durante la notte, in assenza del personale infermieristico, valuta la necessità di far intervenire il medico di guardia;
- Collabora con l'infermiere nell'attività quotidiana di igiene personale; su prescrizione medica o infermieristica, rileva i parametri vitali; prepara, somministra e registra la terapia per via naturale;
- Lavora in equipe, partecipa alla raccolta delle informazioni di carattere assistenziale, utili alla definizione dei piani di assistenza.



Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA)

(riconoscibile dalla casacca con profilo azzurro)

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).



Coordinatrice degli Educatori

(riconoscibile dalla polo bordeaux)

La Coordinatrice degli Educatori pianifica e programma l'attività educativa, specificando settimanalmente gli interventi strutturati nelle attività.

Coordina il personale educativo attraverso riunioni d'equipe, gestendo il passaggio delle informazioni all'interno e all'esterno delle stesse. Mantiene i rapporti con i familiari degli ospiti per gli aspetti di competenza.



Educatore Professionale

(riconoscibile dalla polo rossa)

L'educatore Professionale è l'operatore sociosanitario che programma, attua e valuta specifici progetti educativi e riabilitativi, nell'ambito di un programma terapeutico elaborato nell'equipe multidisciplinare, progetti volti al mantenimento, al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà, per raggiungere livelli di autonomia compatibili con una buona qualità della vita, in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana e di interazione con il tessuto sociale.



Animatore Professionale

(riconoscibile dalla polo blu)

L'animatore professionale è l'operatore sociale che organizza attività ricreative in grande gruppo, con lo scopo di garantire il benessere dell'ospite attraverso stimoli ludici e situazioni socializzanti. In particolare:

- Identifica capacità ed interessi degli ospiti;
- Organizza semplici laboratori espressivi;
- Organizza eventi ricreativi associati a festività religiose o laiche;
- Collabora con le figure professionali di reparto ed in particolare con gli educatori per la condivisione di alcune attività;
- Svolge interventi individualizzati in situazioni particolari.



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 e i servizi sociali.

L'attività dell'Assistente 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.

E' presente: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9.00 alle 15.00.



Psicologa

(riconoscibile dal camice bianco)

La psicologa garantisce un'assistenza psicologica attraverso la presa in carico degli ospiti, dei familiari degli ospiti e indirettamente nel supporto al personale nella gestione dell'ospite al fine di mantenere e migliorare il suo benessere. I familiari hanno la possibilità di richiedere colloqui individuali con la psicologa allo scopo di essere sostenuti ed aiutati nell'elaborazione e gestione delle situazioni di disagio.

Fisioterapista

(riconoscibile dalla casacca con profilo blu)

Il Fisioterapista è il professionista sanitario che garantisce alle persone assistite un'assistenza riabilitativa adeguata ai loro bisogni.



Addetto alle pulizie ed alle attività alberghiere

(riconoscibile dalla maglietta bianca)

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



STRUTTURA DEL REPARTO

Il Reparto RSD è dislocato su due piani. Al **piano terra** si trova un ampio **salone con colonne**, dove si svolgono le attività animative ed educative con gli ospiti.

Attiguo al salone vi è un'altra sala dedicata alle **visite dei familiari** con i distributori di bevande. Nel locale adiacente si trova un bagno comune.

La scalinata interna visibile dal salone porta invece allo **studio dell'Assistente Sociale e della Psicologa**, presente in struttura, e allo **studio medico** dove si effettuano colloqui programmati.

I quattro settori sono strutturati in modo indipendente l'uno dall'altro. Ogni settore è dotato di una sala da pranzo, di un salone dedicato alle attività occupazionali e angolo ricreativo con la TV e di un bagno comune assistito.

Le camere possono essere a 2-3 posti letto e tutte dotate di bagno proprio.

RITMI DELLA GIORNATA

7.00 - 8.30	Sveglia, supporto nella mobilitazione e igiene
8.30 - 9.00	Colazione
9.00 - 10.00	Interventi educativi individualizzati di relazione, di rifacimento del letto e sistemazione della biancheria personale o di contatto telefonico con i familiari realizzazione del sé
10.00 - 11.30	Attività educative e animative
11.30 - 13.00	Pranzo
13.00 - 14.30	Tempo per il riposo ed il relax
14.30 - 15.30	Attività educative e animative
15.30 - 16.00	Merenda
16.00 - 17.30	Attività ricreative (gioco a carte, lettura giornale, interventi individualizzati, attività relazionale di piccolo gruppo)
18.00 - 19.00	Cena
Dalle 19.30	Supporto nell'igiene, cura personale, messa a letto
Fino alle 21.00	Visione programmi televisivi

Le attività clinico- infermieristiche risultano trasversali a tutte le attività di reparto

ATTIVITÀ EDUCATIVE

Nel corso della giornata gli Educatori propongono agli ospiti differenti attività educative, volte allo sviluppo e mantenimento delle risorse dell'ospite, in linea con quanto previsto dal piano individualizzato, e dal Piano Assistenziale Individuale. Le attività offerte sono suddivise per area. Le attività previste nell'elenco sotto riportato, non vengono realizzate tutte annualmente, ma ne vengono selezionate alcune sulla base dell'interesse e della rispondenza ai bisogni degli ospiti presenti in reparto.

- **Attività cognitive** lettura del giornale, giochi di memoria e cruciverba,,, discussione calcio, giochi da tavolo, gioco delle carte, giochi con il tablet
- **Attività motorie**, passeggiate ippoterapia, giochi motori
- **Attività occupazionali:** attività artigianale, giardinaggio, collage,, perline, lavoro a maglia , cucina, perline
- **Attività di autonomia personale:** autonomia personale, estetica
- **Attività espressive:** acquarello,, musigiocando, lettura fiabe, cineforum, laboratorio artistico
- **Terapie complementari:** pet therapy, ippoterapia, arteterapia,, musicoterapia. danzaterapia
- **Attività sul territorio:** uscite al bar o al supermercato, gite, passeggiate, uscite in pizzeria, uscite dal parrucchiere e dall'estetista, uscite per acquisto indumenti, assemblaggio in cooperativa di lavoro, attività presso altri servizi disabili, canile, iniziative personalizzate sul territorio in risposta a bisogni personali di legali o di storia di ciascun utente, visite al cimitero o al domicilio, visite culturali, uscite al cinema
- **Attività religiosa:** cammino religioso, S.Messa di reparto, funzioni religiose della Casa

ATTIVITÀ ANIMATIVE

Nel corso della giornata l'animatore svolge attività ricreative differenziate rivolte al grande gruppo degli ospiti di reparto, aventi una funzione prevalentemente espressiva e ludica:

- Laboratorio di pittura, pasta di sale e manipolazione
- Laboratorio a tema per le feste
- Laboratorio di canto e musica
- Attività di estetica e di cura personale
- Uscite al bar o al parco, gite
- Animazione delle funzioni religiose di reparto

REGOLE DI REPARTO

Per favorire la collaborazione di tutti i visitatori nel tutelare l'ambiente quotidiano di vita degli ospiti, sono state definite delle **Regole di Reparto** che hanno sostanzialmente lo scopo di:

- Limitare le **interferenze** nelle attività sanitarie, assistenziali ed educative programmate, garantendo **continuità e rispetto** delle azioni operative e degli interventi attuati
- Evitare ripercussioni sulle **condotte** degli ospiti modificando la loro quotidianità
- Tutelare la **tranquillità** degli ospiti
- Consentire lo svolgimento dei **pasti** secondo ritmi personali e comunitari
- Rispettare la gestione responsabile e controllata di **effetti personali** degli ospiti (sigarette, caffè)

VISITE DEI FAMILIARI

Le visite sono consentite tutti i giorni, compreso i festivi, **dalle 10.00 alle 11.30** e **dalle 14.30 alle 17.30**. Eventuali deroghe ai suddetti orari potranno essere concesse previo accordo con la Coordinatrice infermieristica o educativa. L'accesso al Reparto è consentito SOLO tramite l'**ingresso principale**.

- Il familiare si fa annunciare in Portineria. Il portinaio avvisa il personale di reparto che provvede a preparare l'ospite e ad accompagnarlo al **piano terra** della RSD, dove incontrerà il familiare.
- La sala visite è ubicata al piano terra nel locale dove sono presenti i distributori di bevande. Sarà possibile permanere anche nel salone delle colonne se NON sono in atto attività educative e animative. In tutti i locali è **vietato fumare**. La visita all'ospite è consentita SOLO alle persone autorizzate dal tutore o dall'amministratore di sostegno dell'ospite, previa compilazione del modulo. Ogni volta che il familiare o la persona autorizzata fa visita all'ospite dovrà compilare il foglio di visita e riceverà le informazioni necessarie per la gestione dell'ospite. E' consigliabile comunicare agli Educatori giorno e orario di visita per consentire all'ospite di essere **libero** da attività strutturate del momento.
- L'accesso del familiare dall'ingresso secondario sarà consentito solo previo accordo con la Coordinatrice per motivi di salute o altri gravi motivi che ne giustificano il permesso

L'**accesso** ai locali del Reparto sarà consentito previo accordo con l'infermiere di turno

RITIRO E CONSEGNA OGGETTI PERSONALI

Il ritiro e la consegna della **biancheria** e di altri **effetti personali** dell'ospite, avverrà tramite l'operatore presente, che provvederà personalmente alla sistemazione della stessa.

ALIMENTI, SIGARETTE E SOLDI

- Durante le visite non è consentito ai familiari dare agli ospiti **alimenti** dei quali non si conosca la provenienza, gli ingredienti e la data di scadenza né lasciare alimenti per il consumo quotidiano dell'ospite per non contrastare la dieta attuata in reparto;
- Non è altresì consentito dare alimenti dolci o ad alto contenuto calorico ad ospiti diabetici o in regime dietetico controllato.
- L'offerta di **sigarette e caffè** deve essere concordata con il personale di Reparto che la gestisce quotidianamente.
- I soldi vanno depositati sempre in accettazione negli orari di apertura settimanale e mai lasciati agli operatori di reparto, salvo accordi speciali con i Responsabili di Reparto

Qualora un parente voglia lasciare soldi o oggetti per il proprio familiare o per **altri ospiti** dovrà consegnarli direttamente all'operatore e non all'ospite che potrebbe usarli in modo improprio.

IL RESPONSABILE DELL'ARMADIO

Al momento dell'ingresso viene identificato un operatore del gruppo socio-assistenziale (ASA –OSS) o educativo che diventa responsabile dell'armadio e tiene sotto controllo i capi di abbigliamento dell'ospite verificando, in collaborazione con l'infermiere case l'adeguatezza dei capi rispetto ai bisogni e autonomie dell'ospite.

L'operatore viene identificato anche dal caregiver ed ha il compito di informare, richiedere nuovi capi di abbigliamento .

PERMESSO DI USCITA

Durante la visita l'ospite può recarsi con il proprio parente/visitatore anche all'esterno della struttura avendo compilato il modulo “ **Permesso di uscita**”, che conferisce al familiare/visitatore la responsabilità della sua gestione.

Se la permanenza all'esterno della struttura si protrae per la **notte**, è necessario richiedere preventivamente il permesso ai Responsabili di Reparto.

TELEFONATE

Gli ospiti potranno ricevere **telefonate** dalle persone autorizzate dalle ore 16.00 alle ore 17.30, secondo la seguente modalità:

- il familiare o la persona che ricerca un contatto telefonico con l'ospite, contatta la Portineria che a sua volta trasmette la chiamata all'infermiere di reparto

AUSILI

A seguito della valutazione fisioterapica, da parte degli operatori della struttura, è possibile fare richiesta di ausili personali (carrozzine basculanti, deambulatori, palmari ecc.) presso l'ATS di appartenenza della Persona interessata. Per la richiesta degli ausili è indispensabile essere in possesso del Verbale di Invalidità accertata.

La prescrizione degli ausili, avviene a seguito della visita da parte del Medico Prescrittore. La visita può essere effettuata presso VSBM, dal medico incaricato, a fronte del pagamento della prestazione da parte della Persona richiedente, oppure può essere effettuata in altra struttura ospedaliera, a seguito di prenotazione con conseguente trasporto della Persona in tale struttura. In entrambi i casi la prenotazione è effettuata dalla fisioterapista di reparto che si occupa della compilazione dei moduli richiesti, della raccolta dei documenti necessari e del corretto svolgimento dell'intero iter burocratico.

PRODOTTI PER L'IGIENE

La struttura si fa carico di fornire **prodotti per l'igiene** quali shampoo, bagnoschiuma e sapone, spazzolini e schiuma da barba.

DIMISSIONI

Alla dimissione viene consegnata all'Ospite ed ai suoi familiari la Lettera di Dimissione multidisciplinare da presentare al proprio Medico curante. Vengono, inoltre, consegnati gli originali degli esami strumentali e delle visite specialistiche eseguite durante la degenza.

INVIO IN PRONTO SOCCORSO

In caso di ricorso al Pronto Soccorso, il Medico compila la lettera di invio in PS redatta su apposito modulo.

CAMERA MORTUARIA

E' possibile usufruire del servizio di camera mortuaria. La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri. Tali disposizioni hanno lo scopo di tutelare i familiari ed i soggetti deceduti all'interno di ospedali, case di cura o strutture residenziali di tipo socio-sanitario, consentendo la scelta dell'impresa di cui avvalersi per le esequie e garantire la libera concorrenza tra le imprese stesse. E' inoltre da precisare che il conferimento dell'incarico all'impresa funebre, è da svolgersi unicamente nella sede autorizzata, o eccezionalmente, su richiesta degli interessati, presso altro luogo, purchè all'esterno della struttura (*ai sensi dell'art. 8, comma 4 della Legge Regionale 22/03 e dell'art. 2 del Regolamento Regionale 6/04*).

TIPOLOGIA DI MENU'

Esempio Menù Primaveraile

Pranzo

Pasta integrale alla norma
Tagliatelle al ragù
Petti di pollo al limone
Fagiolini
Frutta fresca

Cena

Cous-cous alle verdure
Crema di piselli
Naggy di pesce
Barbabietole
Frutta fresca/
Frutta cotta yogurt fruttino

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

Orzo al pesto siciliano
Pasta cipolle e ricotta
Hamburger di manzo
Finocchi gratinati
Frutta fresca

Riso e prezzemolo
Pasta fagioli e basilico
Frittata al formaggio
Coste all'olio
Frutta fresca/
Frutta cotta yogurt fruttino

Pasta e piselli
Gnocchi al pomodoro
Costone di polenta
con gorgonzola
Zucchine
Frutta fresca

Pasta con broccoli
Minestrone toscano
Carpaccio di bresaola
Fagiolini
Frutta fresca/
Frutta cotta yogurt fruttino

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

Spaghetti aglio olio e peperoncino
Pasta pomodoro e olive
Rollè di tacchino
Cavolfiori al vapore
Frutta fresca

Risotto zucca e salvia
Ravioli di carne in brodo
Taleggio
Zucchine
Frutta fresca/
Frutta cotta yogurt fruttino

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

Lunedì

Martedì

Mercoledì

Giovedì

Venerdì

Sabato

Domenica



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 e 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).



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 (Santo Rosario, Adorazione Eucaristica, Coroncina della Divina Misericordia), 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 Superiore 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;
- 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 eventuale 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, ed acquistare schede telefoniche.

Modalità di rilascio della dichiarazione prevista a fini fiscali

Annualmente, entro il 28 febbraio, 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 amministrative 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 VSBM 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 socio 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
- Servizio di lavanderia

Villa San Benedetto offre il servizio di lavanderia della biancheria personale. La richiesta dev'essere presentata in Amministrazione. L'accesso a tale servizio comporta la microchippatura di ogni capo onde evitare smarrimenti. Il ritiro e la consegna dei capi vengono effettuati dal **personale di reparto**.

SERVIZI A PAGAMENTO

Servizio di estetica

Un giorno alla settimana è presente in struttura una parrucchiera.

È disponibile anche un servizio di **manicure e pedicure**. Per usufruire di tali servizi e richiedere informazioni sui costi è necessario fare riferimento alla **Coordinatrice degli Educatori**.

Servizio di trasporto

Al fine di facilitare il trasporto delle Persone assistite(per visite specialistiche, indagini diagnostiche, altro) in VSBM è possibile usufruire del servizio di Croce Rossa del Comune di Montorfano, servizio con il quale VSBM ha stipulato una convenzione.

I familiari hanno la possibilità di accompagnare la Persona Assistita durante il trasporto in Croce Rossa, previo accordo con l'Assistente Sociale. Quest'ultima si occupa di gestire le prenotazioni delle ambulanze. In assenza del familiare, comunque, sul mezzo di trasporto è garantita la presenza degli operatori della Croce Rossa, che assicurano la tutela della Persona trasportata.

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

- Visite psichiatriche in regime convenzionato e in solvenza
- Colloqui psicologici in regime convenzionato e in solvenza
- Psicoterapie in solvenza
- Visite neurologiche in regime convenzionato
- Visite geriatriche solo in solvenza
- EMG (Elettromiografia) in regime convenzionato
- TEST neurologici

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 Menni 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.

Per prenotare una visita o per ulteriori informazioni

Sede di Milano

Via Thaon di Revel 19 - Milano - Tel. 02.66801093
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 20.30
cedans@ospedaliere.it

Sede di Albese con Cassano

Villa San Benedetto Menni, Via Roma, 16 - Albese con Cassano (CO) - Tel. 021.4291535
dal Lunedì al Venerdì dalle 11.30 alle 12.30, e dalle 14.00 alle 17.00
accettazione@ospedaliere.it

Le visite sono prenotabili anche on line al seguente indirizzo:
www.prenotazioni.albese.ospedaliere.it

Si precisa che:

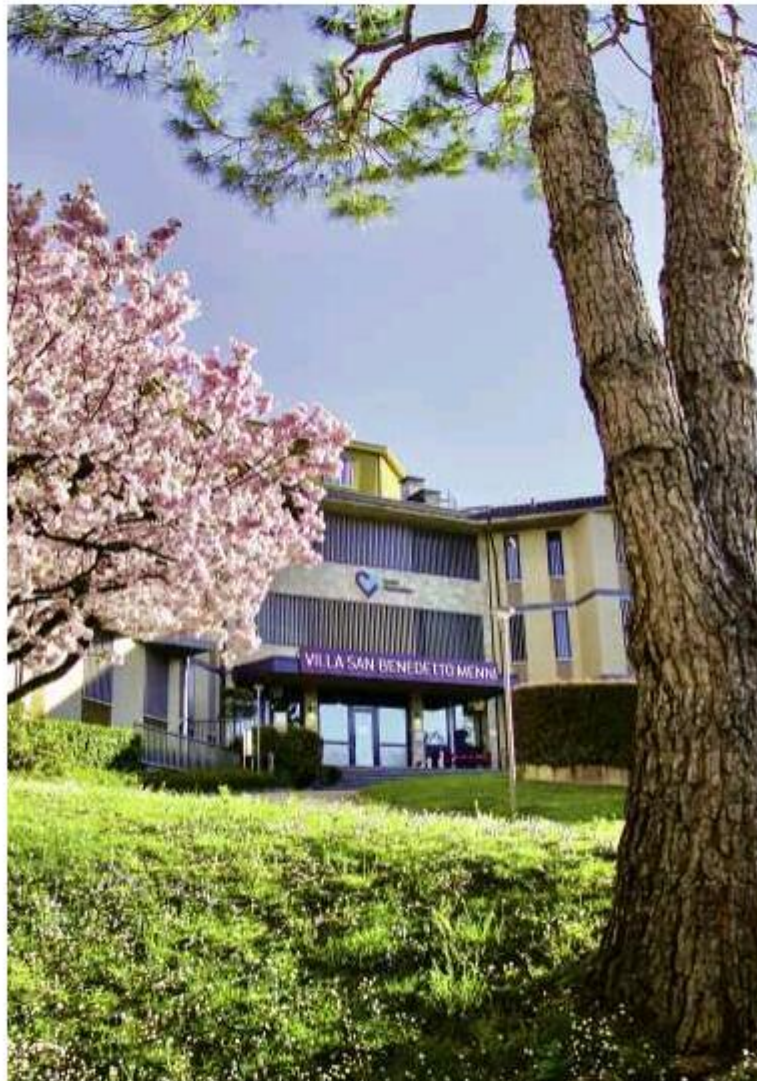
- il regime convenzionato comporta la presentazione dell'impegnativa e il pagamento del ticket;
- la solvenza non richiede la presentazione dell'impegnativa ed è un servizio erogato in forma privata a pagamento.

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



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)

Dove trovare posteggio

- internamente alla struttura
- in via Roma, di fronte alle Poste
- c/o Consorzio Agrario in via Italpino
- in via Don Sturzo, di fronte alla Scuola Primaria
- c/o Padiglione polifunzionale in via Colombo
- in via Giotto
- in via Manara

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 complicità, 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.

VILLA SAN BENEDETTO MENNI

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

Tel. 031.4291511 n.a. Fax 031.427246

E-mail: vsb@ospedaliere.it

www.albese.ospedaliere.it