



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
struttura organizzativa	10
<b>residenza sanitaria assistenziale</b>	<b>13</b>
carta dei diritti dell'anziano	14
ambulatori di villa san benedetto	29
come raggiungerci	30
carta dei diritti dell'utente	31
questionario carta dei servizi in allegato	

# 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.*

Mario Sesana  
Direttore Generale



*A 130 anni dalla fondazione, le Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù vivono la realtà della Congregazione come «Missione Ospedaliera Condivisa: una buona notizia della guarigione di Dio per l'uomo di oggi».*

*Il Documento, come è definito, nato dalla riflessione condivisa, indica percorsi e traccia nuove mete per un servizio aperto al mondo della sofferenza a partire dalla dimensione teologica, ecclesiale, carismatica ed esistenziale dello stile ospedaliero, ed evidenzia gli obiettivi e le strategie che animano l'opera ospedaliera. La missione è un modo di annunciare e realizzare l'azione salvifica e di guarigione di Gesù a favore degli emarginati, secondo la tradizione centenaria della Congregazione.*

*Villa San Benedetto Menni è un Istituto privato, senza fini di lucro, appartenente alla Congregazione delle Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù. La sua missione si fonda sul valore della centralità della persona malata nella sua visione olistica.*

*Il Centro promuove la collaborazione di tutti coloro che ruotano intorno alla Casa perché l'ospite, i familiari e gli operatori non sono solo utilizzatori ma anche protagonisti del servizio e, in quanto tali, contribuiscono a migliorarne il livello di qualità.*

*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 cercando di proseguire il cammino di corresponsabilità e di integrazione della missione di Padre Menni, rafforzando in tutti l'identificazione con la cultura e i valori ospedalieri, perché siamo convinte che i collaboratori "sono chiamati a essere i continuatori non solo delle attività ma anche dello spirito e del carisma dei nostri Fondatori" (MC 26).*

Maria Agnese Malgieri

Madre Superiora

## IL FONDATORE

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

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



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

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

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

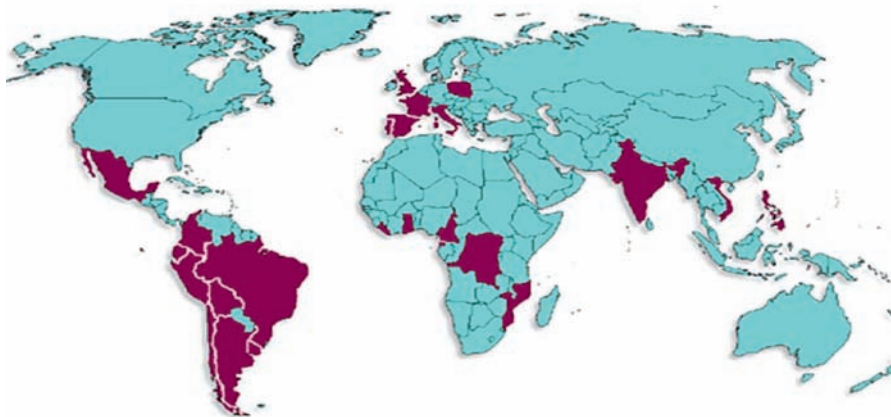
Per l'eroicità con cui ha vissuto i consigli evangelici, Giovanni Paolo II lo dichiara santo il 21 novembre 1999, proponendolo come modello ed esempio di vita cristiana alla Chiesa universale, in particolare agli operatori della salute, ai volontari e agli obiettori di coscienza.

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

## LA CONGREGAZIONE NEL MONDO

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

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



### PROVINCIA D'INGHILTERRA

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

### PROVINCIA DI FRANCIA

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

### PROVINCIA DEL PORTOGALLO

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

### PROVINCIA DELLA COLOMBIA

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

### PROVINCIA DI MADRID

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

### 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  
Centri nelle Filippine  
Centri in Cina

### PROVINCIA DI PALENCIA

Centri in Spagna

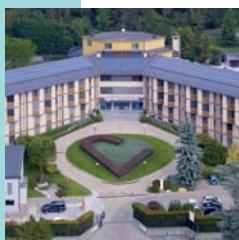
### PROVINCIA DI BARCELLONA

Centri in Spagna  
Centri in Vietnam

## 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 nei seguenti Centri:

- Centro per i disturbi Ansioso - Fobico - Ossessivi
- Centro per i disturbi dell'Umore
- Centro per le Psicosi e per la Psichiatria Generale

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

- Il Nucleo Alzheimer
- Il Nucleo SVP
- I Ricoveri di Sollievo

**gli Ambulatori** di psichiatria, psicologia e neurologia  
**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): Annamaria De Angelis

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

⇒ Centro Diurno Psichiatrico (CD): Maddalena Pinti

Ufficio Accettazione - Tel. 031.4291535

mail: [accettazione.vsb@ospedaliere.it](mailto:accettazione.vsb@ospedaliere.it)

Ufficio Amministrazione - Rag. Enrico Clerici

Tel. 031.4291549 - Tel. 031.4291533

mail: [vsb@ospedaliere.it](mailto:vsb@ospedaliere.it) - [e.clerici@ospedaliere.it](mailto:e.clerici@ospedaliere.it)

Ufficio Personale-URP - Sig.ra Silvia Molteni

Tel. 031.4291538 - mail: [s.molteni@ospedaliere.it](mailto:s.molteni@ospedaliere.it)

Ufficio Infermieristico - Dott. Emanuele Fumagalli

Tel. 031.4291622 - mail: [e.fumagalli@ospedaliere.it](mailto:e.fumagalli@ospedaliere.it)

Ufficio Acquisti - Dott. Angelo Tarenzi

Tel. 031.4291653 - mail: [a.tarenzi@ospedaliere.it](mailto:a.tarenzi@ospedaliere.it)

# VALORI E CULTURA OSPEDALIERA

## MISSION: COSA VOGLIAMO FARE

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

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



## VISION: COME LO VOGLIAMO FARE

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

## I VALORI DI VILLA SAN BENEDETTO

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

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

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

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

ACCOGLIENZA - SOLIDARIETÀ - QUALITÀ UMANA - CARITÀ - DIGNITÀ

**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

## CERTIFICAZIONE ISO 9001/2008

Tutte le U.O. della struttura ed i servizi da essa erogati sono certificati ISO 9001/2008.

Il Sistema di Gestione per la Qualità messo in atto in Villa San Benedetto Menni regola le attività organizzative e tecniche della struttura in modo sistematico, pianificato e documentato.



ENTE CERTIFICATO  
UNI EN ISO 9001:2008

## CERTIFICAZIONE ETICA - SA8000

La Direzione di Villa San Benedetto investe risorse umane, economiche ed informatiche al fine di garantire il rispetto dei diritti dei lavoratori quali requisiti fondamentali previsti dalla normativa internazionale SA8000. Annualmente viene redatto il Bilancio Sociale, che è lo strumento attraverso cui l'Ente comunica agli utenti il proprio impegno nei confronti della responsabilità sociale. È possibile consultare il Bilancio Sociale sul sito [www.albese.ospedaliere.it](http://www.albese.ospedaliere.it) (vedi sezione Qualità).



## JOINT COMMISSION INTERNATIONAL

Villa San Benedetto partecipa al "Programma triennale per l'implementazione del sistema di valutazione delle aziende sanitarie accreditate" proposto dalla Regione Lombardia.

Nel 2008 Villa San Benedetto ha conseguito l'Accreditamento all'Eccellenza secondo gli standard Joint Commission International per l'intera Azienda.



Program Certified  
by Joint Commission  
International

## ECCELLENZA SECONDO IL MODELLO EFQM

Il Modello EFQM misura il livello di eccellenza del sistema manageriale di un'Azienda.

La Direzione di Villa San Benedetto ha deciso di utilizzare tale strumento integrandolo con gli altri sistemi di certificazione e accreditamento, raggiungendo nel 2008 il primo step del percorso verso l'eccellenza, quello di Committed to Excellence.



## 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 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.

# STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Superiora Locale  
**suor Maria Agnese Malgieri**

- Esercita la rappresentanza del Centro sotto la dipendenza gerarchica e amministrativa della Superiora Provinciale e delle sue Consigliere.
- Vigila sull'osservanza dei principi ideologici della Congregazione nel Centro.
- Conosce l'andamento economico e gestionale della struttura e a questo dà il proprio consenso.

Direttore Generale  
**Mario Sesana**

- Sovrintende alla gestione economica ed amministrativa del personale, delle U.O., dei servizi e della corretta applicazione della normativa
- Definisce gli atti di regolamentazione interna
- Responsabile del trattamento dei dati personali

Direttore Sanitario  
**Alessandro Parravicini**

- Sovrintende ed assicura la corretta gestione ed il funzionamento della struttura sotto il profilo tecnico sanitario ed igienico-sanitario.
- Coordinatore della Giunta Tecnica
- Coordinatore del Comitato Ospedale Senza Dolore
- Responsabile dell'Armadio Farmacia e del Centro Prelievi
- Responsabile del CIO
- Responsabile dei Medici di Guardia

Primario Dipartimento di Neuroscienze Cliniche  
**Giampaolo Perna**

- Sovrintende la gestione clinica, tecnico-sanitaria dell'U.O. di Riabilitazione Specialistica Psichiatrica, degli Ambulatori Specialistici e del Centro Diurno Psichiatrico

Responsabile Medico RSA  
**Ernesto Di Toro**

- Assicura la corretta gestione ed il corretto funzionamento della RSA, sotto il profilo socio-sanitario
- Responsabile della RSA che comprende: Nucleo Alzheimer, Nucleo SVP e Ricoveri di Sollievo

Responsabile Medico RSD  
**Mauro Beretta**

- Assicura la corretta gestione ed il corretto funzionamento della RSD, sotto il profilo socio-sanitario

## Consiglio di Direzione

### Risk Manager **Diego Inghilleri**

- Responsabile della gestione del rischio clinico
- Responsabile Autocontrollo HACCP
- Referente interno della sicurezza e della gestione del rischio ambientale
- Coordinatore del CIO
- Referente del sito web aziendale

### Responsabile Qualità **Barbara Piazza**

- Assicura la Gestione del Sistema di Qualità per le Certificazioni e gli Accreditementi all'Eccellenza
- Referente amministrativa del progetto JCI della Regione Lombardia
- Coordinatrice della gestione e valutazione dei Servizi di Outsourcing
- Coordinatrice del Comitato di Responsabilità Sociale

### Direttore Scientifico **Giampaolo Perna**

- Promuove e coordina l'attività di ricerca scientifica
- Presidente del Comitato Scientifico

### Responsabile Ufficio Infermieristico **Emanuele Fumagalli**

- Responsabile della gestione del personale afferente all'ufficio (piani di lavoro e turnistica)
- Referente ECM Formazione
- Referente Sanitario Progetto JCI Regione Lombardia
- Rappresentante della Direzione nel CRS
- Collabora alla redazione dei Piani di Investimento

### Responsabile Ufficio del Personale **Silvia Molteni**

- Responsabile Amministrativa del personale operante all'interno della struttura
- Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Referente per la Formazione
- Rappresentante della Direzione nel CRS

### Responsabile Amministrazione **Enrico Clerici**

- Responsabile dei servizi di Accettazione e Amministrazione
- Gestione della Contabilità Generale
- Custode delle credenziali ex D.Lgs 196/2003
- Referente dei rapporti con Enti Esterni e responsabile del Debito Informativo
- Rappresentante della Direzione nel CRS

### Responsabile Acquisti e Controllo di Gestione **Angelo Tarenzi**

- Responsabile degli Approvvigionamenti e del Magazzino
- Responsabile della Gestione del Sistema di Balance Scorecard
- Responsabile della Contabilità Analitica

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

### I RECLAMI

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

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

**L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 15.00 alle 17.00.**

### 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 "Informalmente".

**Per informazioni Silvia Molteni [urp.vsb@ospedaliere.it](mailto:urp.vsb@ospedaliere.it)**



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, nonché, 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 di età superiore ai 65 anni, 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.

Al **Piano Terra** 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.

Al **Secondo Piano** sono accolti, di norma, ospiti con compromissione e complessità assistenziale di media-alta gravità. L'organizzazione del reparto permette di garantire un'assistenza specifica alle esigenze delle persone presenti, in un ambiente protetto. All'interno di tale reparto è presente:

- il **Nucleo Alzheimer** (20 posti letto), spazio aperto che garantisce sia l'assistenza specifica per la patologia, sia la libertà degli ospiti di muoversi in sicurezza all'interno del reparto, privo di barriere architettoniche;
- il **Nucleo Stati Vegetativi Permanenti (SVP)** - 12 posti letto - piccolo reparto chiuso che offre assistenza specialistica per persone affette da gravi patologie degenerative o post traumatiche a carico del sistema nervoso o motorio.



## **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: 11.30-18.00

Mercoledì: 8.30-17.00

Giovedì: 8.30-17.00

Venerdì: 8.30-16.00

L'accesso alla RSA è possibile attraverso la compilazione della "Richiesta di Ricovero"; il modulo può essere:

- ritirato dall'utente personalmente presso gli uffici dell'Accettazione;
- su richiesta, riceverlo via fax;
- scaricarlo dal sito internet di Villa San Benedetto:  
[www.albese.ospedaliere.it](http://www.albese.ospedaliere.it)

All'interno è inserito l'elenco dei documenti personali e della documentazione sanitaria necessaria per il ricovero.

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.

## **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, compatibilmente con gli orari di servizio e con l'organizzazione del reparto, il primo momento di presa in carico della persona e del familiare.

All'atto dell'ingresso in R.S.A., quindi, supportati dalla presenza dell'Assistente Sociale o dell'Animatrice, 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 dal personale infermieristico per una prima valutazione e, successivamente, 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 (per Nucleo SVP), Animatrici, Fisioterapisti, ASA e OSS, garantisce l'efficacia della presa in carico di ogni ospite, anche attraverso le periodiche riunioni nelle quali viene concordato e programmato dall'équipe stessa un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

## **DIMISSIONI**

Alla dimissione, vengono consegnati all'interessato: relazione clinica da presentare al proprio medico curante e la Lettera di Dimissione multidisciplinare redatta da ogni figura professionale.

**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 R.S.A.**

Dr. Ernesto Valdo Di Toro  
(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-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.



**Il Medico di Reparto** – Dr.ssa Tania Quintana e Dr.ssa Sabrina Mauri  
(riconoscibile dal camice bianco)

Provvede all'organizzazione, esecuzione e valutazione dei piani di cura di carattere diagnostico-terapeutico, in ambito neuropsichiatrico e internistico, nei confronti degli ospiti della R.S.A., secondo criteri stabiliti dal Medico Responsabile.

Per effettuare colloqui con il medico Responsabile e con i medici di reparto, è consigliabile concordare con loro un appuntamento, telefonicamente o personalmente, negli orari di presenza in servizio.

### **La Coordinatrice dei Reparti**

Sig.ra Federica Rompani  
(riconoscibile dalla casacca bianca  
con il profilo VERDE)

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 casacca bianca con il 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'operatore Socio Sanitario (OSS)

(riconoscibile dalla casacca bianca con il profilo giallo)

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, mobilitazione, ...)
- 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 casacca bianca con il 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).



**L'Assistente Sociale** – Sig.ra Francesca Magistrelli  
(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'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.



### **La Psicologa**

Dr.ssa Maria Elena Camici (per familiari Nucleo SVP)  
(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 dal camice bianco)

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.

**Fisiatra** (riconoscibile dal camice bianco)

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

### **Il Fisioterapista**

(riconoscibile dalla casacca bianca con il profilo rosa)

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



## 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;
- 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. 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
11.30 - 12.30	Pranzo
12.30 - 13.30	Riposo pomeridiano
14.00 - 15.30	Attività clinico-infermieristiche
14.30 - 15.30	Attività animative
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
Dalle 20.00	Messa a letto



## TIPOLOGIA DI MENÙ

### Esempio Menù Primaveraile

Pranzo	Cena	
Mezze penne al pomodoro Risotto al vino rosso Filetti di platessa dorati Petti di pollo alla pizzaiola Pomodori gratinati Frutta di stagione	Minestrone di pasta Fusilli al ragù Bologna Gorgonzola Zucchine al forno Frutta di stagione	Lunedì
Gnocchi al pomodoro Risotto alla parmigiana Arrostito di vitello Frittata alle verdure Carote in insalata Torta	Crema di piselli con crostini Riso e prezzemolo Torta salata Fontina Cavolfiori gratinati Frutta di stagione	Martedì
Sedanini al pesto Risotto all'ortolana Involtini di prosciutto Pizza Finocchi al burro Frutta di stagione	Crema di carote con crostini Pipette al pomodoro Crescenza Salame Spinaci al burro Budino al cioccolato	Mercoledì
Mezze penne saporite Maccheroncini ai 4 formaggi Arista al forno Hamburger di tacchino Coste all'olio Frutta di stagione	Crema di legumi con crostini Risotto allo zafferano Taleggio Palombo gratinato Fagiolini in insalata Frutta di stagione	Giovedì
Gnocchi alla romana Risotto alla pescatora Spezzatino con patate Filetto di nasello alla livornese Piselli Frutta di stagione	Crema di spinaci con crostini Sedanini al ragù di verdure Tortino di verdure Bocconcini di mozzarella Insalata di pomodori Frutta di stagione	Venerdì
Tagliatelle al pomodoro Mezze penne pasticciate Brasato Petti di tacchino agli aromi Insalata mista / Polenta Frutta di stagione	Raviolini in brodo Zuppa d'orzo Uova sode Taleggio Zucchine trifolate Frutta di stagione	Sabato
Lasagne al forno Risotto al radicchio Pollo arrosto Scaloppine al limone Patate al forno Semifreddo	Minestrone di verdure Pasta e ceci Carpaccio di bresaola Italo Cavolfiori in insalata Frutta scioppata	Domenica



## Alternative sempre presenti

### Primi

- Riso in bianco
- Pastina
- Semolino

### Secondi

- Carni lessate
- Polpette
- Bistecca
- Omogeneizzato
- Formaggi
- Prosciutto cotto
- Carne trita
- Piatto di legumi

### Contorni

- Insalata
- Purea di patate
- Verdura cotta

### Dessert

- Frullato di frutta
- Yogurt
- Frutta cotta



## SERVIZI OFFERTI

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.

### Servizi di Accettazione e Amministrazione

Gli orari di apertura sono i seguenti:

8.30 – 17.00 dal lunedì al venerdì (orario continuato)

8.30 – 12.00 al sabato

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 della cartella clinica, su richiesta dell'interessato, dietro pagamento della quota prevista, al diretto interessato o agli eventuale diritto entro 15 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.

### Servizio Religioso

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 e le Suore presenti, si rendono disponibili alle richieste di aiuto spirituale e religioso, 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.

### **Altri Servizi**

- Servizio di guardia medica ed infermieristica 24 H;
- consulenze cardiologiche;
- consulenze fisiatriche;
- consulenze psicologiche per i familiari del nucleo SVP;
- pet therapy;
- teatro e laboratorio teatrale;
- 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.

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. Si chiede, cortesemente, di evitare le visite ai propri famigliari durante gli orari di somministrazione dei pasti, onde evitare confusione nelle sale da pranzo. Eventuali deroghe ai suddetti orari potranno essere concesse dai Medici di Reparto in situazioni particolari.

## NUCLEO STATI VEGETATIVI PERMANENTI (SVP)

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

<b>Lunedì - Venerdì</b>	<b>14.30 – 18.00 / 19.00 – 20.30</b>
<b>Sabato, Domenica</b>	<b>11.00 – 13.00 / 15.00 – 19.00</b>
<b>Festivi</b>	<b>11.00 – 20.00</b>

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.

Trattandosi di un nucleo chiuso, ad accesso limitato, al momento dell'ingresso della persona assistita, viene consegnato ai familiari il PASS che gli permetterà di ritirare in portineria le chiavi per entrare nel nucleo. Terminata la visita le chiavi devono essere restituite in portineria.

**A coloro che sono sprovvisti del PASS, la portineria non consegnerà le chiavi per accedere al Nucleo SVP.**

## ALIMENTI

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. durante le visite non è consentito dare agli ospiti alimenti dei quali non si conosca la provenienza, gli ingredienti e la data di scadenza;
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.

## 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.

**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 Amministrativi.

## 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 non nominali (regime convenzionato) e nominali (in solvenza)
- visite neurologiche (regime convenzionato e solvenza)
- visite geriatriche (solo in solvenza)
- visite endocrinologiche e diabetologiche (solo in solvenza).

Per le prestazioni urgenti ma differibili è cura del medico di medicina generale apporre l'apposito bollino adesivo sulla richiesta. Le prestazioni verranno erogate entro le 72 ore dalla richiesta.

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

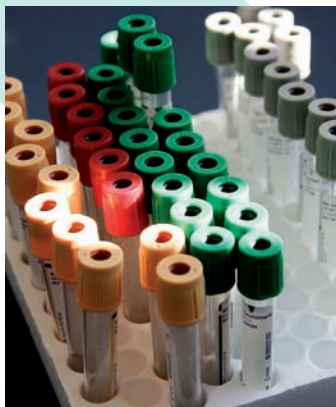
- Carta di identità
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria
- Impegnativa regionale
- Eventuale tesserino di esenzione

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. Vanno presentati i seguenti documenti:

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



### 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 11.00 alle 17.00,  
Sabato dalle 09.00 alle 12.00)

## 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, uscire allo svincolo di Como Sud e prendere la SS342 direzione Lecco-Bergamo, giunti ad Albese con Cassano immettersi sulla SP37 sulla Via Roma.

### **da Como:**

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

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

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



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

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

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

#### **- Qualità delle cure**

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

#### **- Uguaglianza**

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

#### **- Rispetto dell'individualità e della dignità**

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

- **Accoglienza**

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

- **Autonomia e consapevolezza**

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

- **Socializzazione**

Tutte le persone assistite hanno diritto a socializzare e mantenere rapporti con i loro familiari, conoscenti, persone di riferimento, altri assistiti. È pertanto promossa e facilitata la



conoscenza reciproca fra gli assistiti e la loro relazione, la costituzione di gruppi amicali, il ritrovo in ambienti idonei allo svolgimento di attività comuni o anche solo di relazioni comunicative così come il contatto con il nucleo parentale nel rispetto dei vincoli organizzativi esistenti e di eventuali controindicazioni di carattere terapeutico.

#### - **Informazione**

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

**Consenso Informato:** Villa San Benedetto considera il consenso sinonimo di partecipazione, consapevolezza, informazione e libertà di scelta e di decisione delle persone assistite e lo ritiene quindi inscindibilmente connesso ad una preventiva e completa informazione.

L'adozione di prestazioni considerate dall'organizzazione a maggior rischio per la persona assistita, è pertanto, preceduta da un colloquio informativo, durante il quale sarà cura dell'operatore sanitario utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, per garantire alla persona la conoscenza degli elementi relativi al tipo di trattamento, alle alternative terapeutiche, alle finalità, alla possibilità di successo, ai rischi e agli effetti collaterali.

#### - **Sicurezza**

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

## 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](http://www.albese.ospedaliere.it)