



PROVINCIA NORD ITALIANA DELL'ORDINE DEI  
MINISTRI DEGLI INFERMI - CAMILLIANI

# CARTA DEI SERVIZI

# RESIDENZA SAN CAMILLO

Via Visconta, 1 - 20842 Besana in Brianza (MB)

Telefono: 0362.942683/84 - Mail: [visconta@camilliani.net](mailto:visconta@camilliani.net)

[www.operasancamillo.net](http://www.operasancamillo.net)



*"Più cuore in quelle mani"*

*San Camillo De Lellis*

*La comunità dei Religiosi Camilliani e la Direzione nel porgere il benvenuto alla “Residenza San Camillo” augura che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena e rispondere a tutte le sue aspettative.*

*Da parte nostra le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.*

*La presente Carta dei Servizi si propone la corretta informazione degli aspetti organizzativi della struttura nella speranza che ciò sia gradito e faciliti la reciproca collaborazione.*

*Secondo lo spirito del nostro fondatore San Camillo de Lellis, la Comunità Camilliana rimane aperta a tutti i suggerimenti che possono migliorare la qualità del servizio.*

*La Comunità Camilliana*

## **Indice**

I Camilliani - Missione	3
La Struttura	3
Modalità di accesso	4
Contratto di residenza	5
Modalità d'accoglienza, presa in carico e dimissione dell'Ospite	5
Organizzazione	5
Servizi	6
La giornata tipo dell'Ospite	8
La retta	9
Carta dei diritti dell'anziano	10
Strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite	10
Protezione giuridica	11
Gestione privacy	11
Informazione per l'accesso e/o rilascio doc. sociosanitaria	11
Consenso informato	12
Modalità di reclamo – Ufficio U.R.P.	12
Il volontariato	13
Come raggiungerci	13

## **I Camilliani**

San Camillo de Lellis (1550-1614) è il fondatore dell'Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi più comunemente noti come Camilliani. I Religiosi e le Religiose Camilliane, sacerdoti, medici, psicologi, infermieri, hanno per vocazione specifica l'assistenza agli infermi.

Sono presenti in centri di aiuto sparsi in tutto il mondo per malati di Aids, bambini denutriti, disabili, case di soggiorno per anziani, ospedali, case di cura, poliambulatori, lebbrosari, comunità terapeutiche e di accoglienza per i senza fissa dimora.

I Camilliani sono attivi, inoltre, come cappellani in molti ospedali, hanno centri di formazione sanitaria per volontari e laici, consultori familiari e animano associazioni nel mondo della salute.

## **Missione**

La Missione della Provincia Nord Italiana dei Ministri degli Infermi - Camilliani è di testimoniare e incarnare nel mondo della salute e della malattia l'azione salvifica, misericordiosa, terapeutica e salutare di Cristo, coniugando i valori dell'amore e del servizio ai malati e bisognosi coi valori dell'efficienza e dell'efficacia, senza perseguire, comunque, finalità lucrative.

## **La Struttura**

La "Residenza S. Camillo" prende nome da S. Camillo de Lellis, Fondatore dell'Ordine dei Ministri degli Infermi (Camilliani). In passato casa di campagna di un ramo dei Visconti, nel 1913 venne acquistata dai Camilliani.

Fino al 1989 fu Seminario minore. Nei primi anni Novanta, per mancanza di vocazioni, il Seminario fu chiuso e lo stabile ristrutturato a sede di accoglienza di persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti. I lavori di ristrutturazione, con l'aggiunta di opportuni ampliamenti, si sono protratti fino al 1998, anno in cui si apre la nuova attività ottenendo il 16 luglio 1999 dalla Regione Lombardia l'accreditamento, conseguente al possesso dei requisiti strutturali e gestionali definiti dalla Regione stessa. Nell'ottobre 2011 sono iniziati i lavori di ristrutturazione di una parte del secondo piano della RSA per la realizzazione di 14 posti letto per ricoveri privati, che sono stati autorizzati dalla Regione Lombardia nel corso del 2012.

La Residenza, aperta 365 giorni all'anno, è così strutturata:

- ✓ al piano terra è presente un salone polifunzionale, un'area ristoro con ampio soggiorno, una palestra, la direzione amministrativa, la direzione sanitaria, la sala animazione, la sala pranzo principale, la sala parrucchiere, la camera mortuaria e i locali tecnici e di servizio;
- ✓ al primo e al secondo piano ci sono le camere di degenza singole e doppie ciascuna con bagno di pertinenza, i bagni assistiti, un soggiorno, lo studio medico, l'infermeria, la cucinetta di piano, la sala pranzo e la chiesa;
- ✓ al secondo piano sono presenti anche 14 posti letto privati in camera doppia con aria condizionata, televisore e bagno di pertinenza;
- ✓ al terzo piano si trova il deposito dei presidi sanitari.

L'intera Struttura è in regola rispetto alla normativa antincendio ed alla normativa sulla sicurezza (D. Lgs 81/08), ed è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative. Il personale della Residenza è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e di calamità per tutelare la sicurezza degli Ospiti.

La "Residenza San Camillo" è in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente e pertanto

è autorizzata al funzionamento dalla Regione Lombardia per n. 97 posti letto di cui n. 83 accreditati a contratto.

Tutto il personale sanitario operante all'interno della RSA è in possesso dei titoli di studio necessari per lo svolgimento delle mansioni ad esso assegnato e, ove previsto, effettua annualmente corsi di aggiornamento al fine di migliorare il servizio offerto dalla Residenza.

### **Modalità d'Accesso**

Per l'inserimento nella lista d'attesa è previsto il ritiro della modulistica per la presentazione della domanda presso la Segreteria, con possibilità di visita guidata alla Struttura, o richiesta di invio della modulistica mezzo mail. La modulistica comprende la domanda unica in RSA composta da una parte da compilare a cura del medico della persona da ricoverare e una parte a cura dei familiari o dell'interessato stesso. I moduli compilati e sottoscritti vengono protocollati dall'ufficio e consegnati alla Direzione Sanitaria per valutare la compatibilità delle condizioni cliniche dell'Ospite con l'assistenza sociosanitaria fornita dalla Struttura.

Il richiedente il ricovero viene inserito nella lista d'attesa della Struttura mediante l'attribuzione di un numero progressivo cui viene associata la ricevuta di presentazione della documentazione che viene rilasciata al richiedente.

Per la determinazione dell'ingresso in RSA verranno utilizzati i seguenti criteri:

- ✓ tipologia del posto resosi disponibile (uomo/donna, camera singola/doppia, regime accreditato/privato);
- ✓ cronologia della domanda;
- ✓ urgenza di ricovero.

Al realizzarsi di disponibilità di un posto letto si contatta telefonicamente la persona di riferimento al numero indicato sulla domanda e, dopo due tentativi falliti, si contatta il successivo richiedente.

In caso di conferma si provvederà ad organizzare il ricovero altrimenti la domanda potrà essere, su richiesta del richiedente:

- ✓ spostata in fondo alla lista (ipotesi valida solo per una volta) attribuendogli l'ultimo protocollo disponibile e come data di presentazione quella della telefonata;
- ✓ cancellata dalla lista d'attesa.

Per i ricoveri nei posti letto privati l'onere dei medicinali, dei presidi per incontinenza ed eventuali ticket per esami e visite è a carico dell'ospite in quanto manterranno il proprio medico di base.

I ricoveri vengono effettuati dal lunedì al venerdì e preferibilmente al mattino.

Al momento dell'ingresso l'Ospite deve presentare:

- ✓ carta d'identità in corso di validità;
- ✓ tessera sanitaria;
- ✓ eventuale verbale di invalidità;
- ✓ documentazione sanitaria recente (ricoveri ospedalieri, referti visite specialistiche, esami, radiografie, etc.);
- ✓ terapia in corso ed eventuali presidi per incontinenza solo nel caso di ricovero in regime di solvenza;
- ✓ carta d'identità in corso di validità e tessera sanitaria dello stipulante e/o dell'obbligato in solido.



## **Contratto di residenza**

Al momento dell'ingresso l'Ospite e/o il familiare di riferimento deve sottoscrivere il Contratto di residenza e il modulo relativo alla privacy e deve effettuare il versamento della cauzione infruttifera. Il contratto di residenza viene estinto nel caso di:

- ✓ decesso dell'Ospite;
- ✓ dimissioni richieste dalla famiglia con preavviso di dieci giorni;
- ✓ comportamenti incompatibili con la vita di comunità.

## **Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione dell'Ospite**

### Accoglienza

All'ingresso i parenti vengono ricevuti in Segreteria per espletare le procedure burocratiche e amministrative previste dal Regolamento interno. L'Ospite viene accompagnato nella sua camera, presentato agli altri Ospiti e agli operatori in servizio e viene aiutato a sistemare il corredo personale.

### Presa in carico

Obiettivo prioritario della presa in carico è la definizione del P.A.I., attraverso la valutazione dei bisogni sanitari, infermieristico-assistenziali e sociali mediante la compilazione della cartella clinico-infermieristica comprendente scale di valutazione funzionale dell'Ospite, la valutazione fisioterapica, la scheda psico-sociale e la scheda dei bisogni elementari.

### Dimissioni dell'Ospite

L'eventuale dimissione dell'Ospite, su richiesta sua o del parente, dovrà essere comunicata per iscritto all'Amministrazione almeno dieci giorni prima, come previsto dal Contratto di Residenza. Al momento della dimissione/trasferimento ad altra struttura verrà consegnata all'Ospite una lettera di dimissione da cui risultino tutte le valutazioni eseguite, progetti assistenziali e riabilitativi attuati ed il programma terapeutico consigliato. All'Ospite o ai familiari viene anche restituita la documentazione clinica portata dall'Ospite all'ingresso.

In caso di decesso, il Medico di reparto ha il compito di avvisare i familiari e di predisporre tutti i documenti necessari per la sepoltura.

## **Organizzazione**

### Direzione amministrativa

La Direzione amministrativa ha il compito di realizzare, nel rispetto del budget approvato, gli obiettivi e le attività aziendali ed è il punto di riferimento per gli Ospiti, i parenti, il personale e gli Enti di controllo e vigilanza. La Direzione, coadiuvata dalla Segreteria, esercita il controllo di gestione e dei servizi appaltati, supervisiona le attività rivolte all'Ospite, dirige i vari servizi, fornisce informazioni, accompagna le persone interessate nella visita alla RSA, aggiorna i registri dei reclami ed evade le richieste scritte di accesso/rilascio della documentazione sociosanitaria.

### Direzione sanitaria

Il Responsabile Sanitario supervisiona e dirige le attività sanitarie della struttura, si occupa della gestione clinica, ordina e dirige l'equipe sociosanitaria, ha la responsabilità della gestione dei farmaci, nel rispetto delle norme igienico sanitarie e di sicurezza degli ambienti.

Il Responsabile Sanitario è coadiuvato da altri medici per assicurare agli Ospiti l'assistenza medica di base e per mantenere i rapporti con gli ospedali e le altre strutture sanitarie del territorio.

#### Coordinatore infermieristico (C.I.)

Il C.I. collabora con la Direzione amministrativa e la Direzione sanitaria coordinando l'organizzazione del lavoro, definisce e controlla la corretta esecuzione delle mansioni previste dai piani di lavoro, stabilisce i turni del personale e rileva segnalazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio infermieristico.

#### Coordinatore assistenziale (C.A.)

Il C.A. provvede ad organizzare nel dettaglio le attività assistenziali quotidiane sui due piani di degenza, coordina il personale assistenziale e cura e supervisiona l'andamento delle attività programmate.

#### Il personale

Il personale dipendente, al quale viene applicato il Contratto Collettivo Nazionale è composto da: Infermieri professionali, Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.), Fisioterapisti, Educatori, Impiegati, Manutentori e Guardarobiere.

A questi si aggiungono contratti di libera professione con Infermieri e Medici.

Tutti gli altri servizi sono gestiti mediante appalto a ditte specializzate nel proprio settore (ristorazione, pulizia, lavanderia).

Tutti gli operatori della Struttura sono chiaramente identificabili perché dotati di cartellino di riconoscimento riportante fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

Le scelte gestionali e la professionalità del personale, la specializzazione delle ditte appaltatrici e le chiare relazioni contrattuali con le stesse rappresentano i punti di forza dell'organizzazione.

Il personale della Struttura può esprimere il proprio livello di soddisfazione lavorativa ed eventuali suggerimenti tramite l'apposito questionario disponibile presso gli uffici della Direzione e distribuito annualmente.

I risultati dei questionari sono oggetto di analisi statistica e confluiscono in una relazione che viene condivisa col personale.

### **Servizi**

#### Servizio medico e di assistenza sanitaria

I medici sono presenti nella Struttura dal lunedì al venerdì, mattina e pomeriggio; durante le ore in cui non sono presenti in Struttura è garantito il servizio di reperibilità. Tutti gli ospiti vengono presi in carico dai medici della RSA; nel caso di ospiti in regime accreditato il medico della RSA sostituisce quello di Medicina generale (medico di base). Il medico provvede alla riconciliazione terapeutica e nel caso di ospiti in regime accreditato l'RSA, oltre ai farmaci, fornisce ossigeno, presidi sanitari, ausili per la gestione dell'incontinenza, i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito.

In caso di visite specialistiche ed accertamenti diagnostici ritenuti necessari, l'Ospite, preferibilmente accompagnato dal familiare, verrà condotto presso ambulatori esterni. È presente un servizio di refertazione ECG 24 ore / 24.

Una volta al mese (senza oneri aggiuntivi per l'Ospite) sono presenti uno psichiatra e un fisiatra. Su richiesta, a pagamento, è disponibile un dentista.

### Servizio infermieristico

Garantisce la presenza continua di Infermieri nelle 24 ore. L'infermiere svolge la sorveglianza sanitaria, somministra le terapie, rileva i parametri vitali, esegue le medicazioni, collabora con il medico e gli altri componenti dell'équipe nell'assistenza agli Ospiti ed aggiorna le scale validate di sua competenza.

### Servizio assistenziale

È svolto da personale qualificato (ASA / OSS), presente 24 ore su 24, che si fa carico della protezione e tutela dell'Ospite, cura l'igiene, la vestizione, il bagno assistito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto nell'alimentazione ed idratazione, la deambulazione assistita e la supervisione durante le attività quotidiane.

### Servizio di fisioterapia

Svolge la propria attività dal lunedì al venerdì. Offre prestazioni di rieducazione motoria, ginnastica di mantenimento e terapie fisiche. A disposizione per tali attività vi sono spazi interni appositamente allestiti (palestra, salone polivalente) e il parco esterno per passeggiate assistite.

### Servizio sociale ed educativo

Viene svolto da Educatori Professionali dal lunedì al venerdì.

Ha l'obiettivo di mantenere, recuperare e valorizzare le potenzialità della persona anziana nella sua totalità, attraverso l'elaborazione di un progetto educativo che tiene in considerazione le caratteristiche della persona e si sviluppa in un percorso personalizzato di attività, mediante cui l'ospite viene sostenuto nel trovare le risorse per sviluppare e/o mantenere un adeguato livello di autonomia. Vengono inoltre sviluppate azioni di stimolazione, riabilitazione ed inclusione, al fine di rallentare il declino cognitivo, mantenere e potenziare le capacità residue nel rispetto della dignità umana.

### Servizio di psicologia

La Psicologa, presente in Struttura 2/3 giorni alla settimana, opera in stretta collaborazione con l'équipe multidisciplinare promuovendo il benessere globale dell'Ospite. Per favorire il percorso di inserimento nella vita di RSA, la Psicologa presta particolare attenzione all'ingresso, attraverso colloqui individuali e/o familiari nei quali viene raccolta e valorizzata la storia dell'ospite ed i suoi vissuti emotivi. Durante il soggiorno, sono proposti interventi di sostegno psicologico e stimolazione cognitiva. La consulenza psicologica è inoltre disponibile per i parenti che richiedano colloqui ed interventi specifici.

### Servizio di segreteria

L'ufficio amministrativo compie servizio di segreteria e di U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico). Agevola le famiglie e gli Ospiti nella soluzione di alcuni problemi di carattere amministrativo-sociale: cambio di residenza, cambio del medico, ecc.

È aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00

### Servizio di assistenza religiosa

È garantito dall'Assistente Spirituale che, oltre a svolgere i compiti propri del ministero

sacerdotale, è disponibile per un accompagnamento spirituale dell'Ospite e dei suoi familiari nel più assoluto rispetto delle idee, delle convinzioni e della fede di ognuno. Tutti i giorni viene celebrata la S. Messa.

#### Servizio di lavanderia e guardaroba

Il lavaggio della biancheria intima è incluso nella retta giornaliera. Per tutti gli altri capi il familiare può scegliere se lavarli a casa o avvalersi del servizio di una lavanderia esterna (a pagamento).

#### Servizio parrucchiere/pedicure

Una volta alla settimana sono presenti in Struttura il parrucchiere e la podologa (a pagamento).

#### Servizio di ristorazione

È appaltato ad una società esterna, ma la preparazione dei pasti avviene nei locali della Struttura. Una dietologa, in accordo con il Responsabile Sanitario, controlla settimanalmente il servizio che prevede un diverso menù quotidiano e si alterna su quattro menù settimanali con personalizzazioni per le varie patologie degli Ospiti in relazione alle prescrizioni mediche contenute nel P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale). Sono allegati nelle schede informative degli esempi di menù invernale ed estivo, anche con diete speciali. Il menù viene esposto giornalmente così che gli Ospiti ne possano prendere visione ed esprimere le proprie preferenze. Nel salone al piano terra sono presenti distributori di caffè, bevande calde e/o fredde.

#### Servizio pulizie

È in appalto ad una ditta esterna: presenza assicurata anche nei giorni festivi.

#### Servizi tecnici

La Struttura ha contratti di manutenzione ordinaria e straordinaria per il mantenimento degli impianti nella loro efficienza.

### **La giornata tipo dell'Ospite**

La prima parte della mattinata viene dedicata alla cura della persona: gli operatori si dedicano all'igiene, alla vestizione ed alla mobilizzazione seguendo un protocollo elaborato nel rispetto della privacy, delle abitudini e delle necessità degli Ospiti.

La colazione è servita nei soggiorni (I° e II° piano) e nella sala da pranzo del piano terra dalle ore 07.30 alle ore 09.30.

Al termine gli Ospiti partecipano alle attività secondo un programma settimanale che prevede momenti ricreativi, di aggregazione, religiosi, e trattamenti personalizzati di fisioterapia. A metà mattina vengono distribuite agli Ospiti bevande per l'idratazione.

All'ora di pranzo (ore 12.00 – 13.00) ogni Ospite viene accompagnato nella sala pranzo per la consumazione del pasto cui fa seguito, per chi lo desidera, una pausa di riposo.

Nel pomeriggio proseguono le attività sanitario assistenziali e riabilitative e si svolgono le attività ricreative, di animazione e gli Ospiti si trattengono negli spazi comuni interni ed esterni per la socializzazione. Viene inoltre servita una merenda a metà pomeriggio.

La cena viene servita alle ore 18.00 – 19.30 nelle sale da pranzo.

Dopo cena gli Ospiti che lo desiderano possono fermarsi negli spazi comuni per conversare o



guardare la televisione. Chi preferisce viene accompagnato in camera, aiutato nell'igiene personale e a prepararsi per la notte.

La somministrazione delle cure sanitarie e farmaceutiche si effettua nell'intero arco della giornata secondo le prescrizioni mediche e nel rispetto del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.). Sono previsti programmi individuali e di gruppo che possono modificare le attività indicate nella giornata tipo in funzione della capacità, del bisogno individuale e delle esigenze psico-fisiche dell'Ospite.

L'orario di visita è libero nelle ore diurne e regolamentato dalle ore 20:00 alle ore 08:00.

### **La Retta**

L'ammontare quotidiano della retta è determinato dalla tipologia della camera (singola o doppia) e del ricovero (posto letto accreditato o posto letto privato).

Il giorno di ingresso e il giorno di dimissione, agli effetti della retta, sono considerati una sola giornata. Gli importi delle rette sono allegati nelle schede informative.

#### **Posti letto accreditati**

I servizi compresi nella retta sono:

- ✓ quota alberghiera (bevande comprese), assistenza medica, infermieristica, ausiliaria, riabilitativa, socioeducativa, psicologica, religiosa;
- ✓ farmaci, materiale sanitario, gas medicali, ausili per la gestione dell'incontinenza e tutti i presidi necessari per le varie patologie;
- ✓ servizio di lavanderia per la biancheria piana, i capi intimi e da notte.
- ✓ Sono escluse le altre prestazioni relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del S.S.N. secondo la normativa vigente.

Le rette non comprendono i seguenti servizi facoltativi:

- ✓ lavanderia degli indumenti personali (non intimi);
- ✓ trasporto in ambulanza;
- ✓ rilascio di certificati per l'invalidità;
- ✓ ticket per visite ed esami;
- ✓ barbiere e parrucchiere per uomo e per donna (listino prezzi esposto nel locale);
- ✓ pedicure curativa o estetica;
- ✓ distributori automatici di bevande, calde o fredde e di vari generi di ristoro;
- ✓ giornali e riviste.

#### **Posti letto privati:**

I servizi compresi nella retta sono:

- ✓ quota alberghiera (bevande comprese), assistenza medica, infermieristica, ausiliaria, riabilitativa, socioeducativa, psicologica, religiosa;
- ✓ servizio di lavanderia per la biancheria piana, i capi intimi e da notte;
- ✓ aria condizionata e televisore in camera.

Le rette non comprendono i seguenti servizi facoltativi:

- ✓ medicinali, ticket per visite ed esami, presidi per incontinenza;
- ✓ lavanderia degli indumenti personali (non intimi);
- ✓ trasporto in ambulanza;
- ✓ rilascio di certificati per l'invalidità;
- ✓ barbiere e parrucchiere per uomo e per donna (listino prezzi esposto nel locale);
- ✓ pedicure curativa o estetica;
- ✓ distributori automatici di bevande, calde o fredde e di vari generi di ristoro;
- ✓ giornali e riviste.

Nel rispetto delle specifiche disposizioni regionali, la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie (per la deducibilità del reddito dell'Ospite o Familiare in sede di dichiarazione dei redditi) viene trasmessa tramite mail. Su richiesta, la dichiarazione viene fornita anche in formato cartaceo.

### **Carta dei Diritti dell'Anziano**

L'Ospite ha diritto:

- ✓ ad essere rispettato, a essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "lei";
- ✓ ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti del suo stato di bisogno;
- ✓ ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- ✓ a consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo permette) e in orari non lontani da quelli consueti;
- ✓ a utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- ✓ a essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo;
- ✓ a essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione e di comunicazione;
- ✓ a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- ✓ a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- ✓ a vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy;
- ✓ a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;
- ✓ a non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma ad essere sempre considerato una persona.

### **Strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite**

Nell'ambito dell'organizzazione della RSA si garantisce agli Ospiti:

- ✓ il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, delle convinzioni religiose e delle abitudini quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago;
- ✓ la socializzazione, all'interno della RSA, anche con l'apporto e l'utilizzazione di altri servizi, delle associazioni di volontariato e degli altri organismi associativi esistenti nel territorio;
- ✓ la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al piano di recupero, anche attraverso forme di collaborazione diretta con gli operatori, coinvolgendo anche le organizzazioni di volontariato e coloro che, anche al di fuori dei rapporti di parentela, intrattengono con l'ospite relazioni di carattere affettivo.

- ✓ Al fine di migliorare costantemente la qualità dei nostri servizi, oltre che il raggiungimento degli indicatori di qualità definiti, la RSA mette in atto una serie di misure a tutela dei diritti delle persone quali:
- ✓ ascolto e partecipazione;
- ✓ customer Satisfaction;
- ✓ segnalazione disservizi;
- ✓ colloqui;
- ✓ accesso agli atti;
- ✓ protezione dei dati personali;
- ✓ disponibilità alla formazione del comitato ospiti e familiari;
- ✓ amministratore di sostegno.

### **Protezione giuridica**

La legge 6/2004 ha introdotto l'istituto della Protezione giuridica con la finalità di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di sostegno, in genere un familiare, che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio. La nomina dell'Amministratore di sostegno non richiede assistenza legale ed è gratuita. Il Medico, la Direzione e l'Ufficio Protezione giuridica dell'ATS sono a disposizione degli interessati per maggiori informazioni.

### **Gestione dei dati e tutela della privacy**

Il GDPR 2016/679 è il riferimento in materia di protezione dei dati personali a far data dal 1° gennaio 2018 ed è atto a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

L'Ospite ha diritto ad essere informato dell'esistenza dei dati che lo riguardano con facoltà di richiederne l'origine, la finalità e la modalità di trattamento, l'aggiornamento e l'eventuale cancellazione, nonché gli estremi identificativi del "titolare" e dei "responsabili" che nella RSA sono preposti al loro trattamento.

A questo scopo, l'informativa di cui all'art. 13 del suddetto GDPR viene rilasciata agli Ospiti e ai familiari al momento della presentazione della domanda di ingresso e all'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso. Tutti gli operatori sono obbligati a mantenere massima riservatezza circa i dati personali degli Ospiti.

Il titolare del trattamento dei dati sensibili è l'Amministratore delegato della Fondazione "Opera San Camillo".

### **Informazioni per l'accesso e/o il rilascio della documentazione sociosanitaria**

L'accesso e/o la copia della documentazione sociosanitaria può essere richiesto da:

- ✓ Titolare del fascicolo sanitario
- ✓ Persona delegata dal titolare
- ✓ La richiesta può essere effettuata anche da un soggetto munito di apposita delega del paziente redatta su carta libera, purché corredata da tutti gli elementi necessari così come definiti dal DPR del 28 dicembre 2000, n. 445. Alla delega andrà obbligatoriamente allegata

copia del documento di identità del soggetto delegante. Tale modalità è necessaria sia per la prenotazione che per il successivo ritiro presso l'ufficio amministrativo.

- ✓ Tutore o curatore o amministratore di sostegno della persona non in possesso della capacità di agire
- ✓ Erede legittimo o erede testamentario.

La richiesta in forma scritta deve essere indirizzata al Responsabile Sanitario tramite apposito modulo da ritirare presso l'ufficio amministrativo:

- ✓ di persona presso l'ufficio amministrativo durante gli orari di apertura
- ✓ per posta inviando la richiesta al seguente indirizzo Provincia Nord italiana dell'ordine dei Ministri degli Infermi – Camilliani – Via Visconti n.1 – 20842 Besana in Brianza (MB)

Nella richiesta è necessario inserire:

- ✓ Dati anagrafici dell'ospite
- ✓ Periodo di ricovero di cui si chiede copia
- ✓ Fotocopia documento di riconoscimento del richiedente e dell'ospite (qualora quest'ultimo sia soggetto diverso dal richiedente)
- ✓ Delega o dichiarazione sostitutiva di certificazione, come sopra descritto (qualora il richiedente sia soggetto diverso dall'ospite)
- ✓ Il numero di telefono del richiedente ed eventuale indirizzo e-mail.

La copia della documentazione sociosanitaria potrà essere ritirata, insieme al verbale di consegna, direttamente presso l'ufficio amministrativo e sarà disponibile entro 30 giorni dalla data del ricevimento della richiesta, previa comunicazione per il ritiro.

Il pagamento dei costi di riproduzione è di 0,15 euro a foglio + 5,00 euro di spese per la gestione della pratica e dovrà essere corrisposto al momento del ritiro della documentazione previa emissione della fattura da parte della RSA

### **Consenso informato**

Il consenso informato è l'accettazione che il paziente esprime al trattamento sanitario. In assenza di consenso il trattamento sanitario non può essere eseguito, fatto salvo lo stato di necessità (Art. 54 c.p.) Nel caso in cui l'Ospite sia incapace di intendere e di volere tale espressione va formulata da chi ne ha la rappresentanza legale, Tutore o Amministratore di sostegno.

Qualora queste figure non fossero presenti, l'informazione e la raccolta del consenso sarà formulata dal firmatario del contratto d'ingresso, che avvierà il percorso di nomina della figura di sostegno legale.

### **Modalità di Reclamo**

#### Ufficio U.R.P. Progetto Qualità

Per verificare il livello di soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari la Residenza ha istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che ha il compito di gestire il servizio di comunicazione con gli Ospiti e loro familiari riconoscendo e valorizzando il diritto all'informazione, all'ascolto e alla soluzione dei problemi.

L'U.R.P. ha il compito di:

- ✓ accogliere le segnalazioni di disservizio, reclami e suggerimenti (vedi scheda allegata);
- ✓ ricercare e analizzare le cause che hanno originato il problema allo scopo di fornire una risposta soddisfacente;
- ✓ comunicare la risposta all'utente in forma scritta o verbale (sempre in forma scritta qualora il

reclamo sia stato sottoscritto dall'utente o inviato per lettera con firma) entro venti giorni dalla segnalazione;

- ✓ raccogliere i questionari di gradimento (vedi scheda allegata), che comprendono domande relative a tutti gli ambiti della vita in Rsa, compilati dagli Ospiti o dai loro familiari. Lo stesso questionario è disponibile presso la Segreteria e, una volta l'anno, viene distribuito d'ufficio ad ogni Ospite o familiare;
- ✓ analizzare annualmente i questionari ricevuti, predisponendo relativa relazione da distribuire ai familiari e/o agli Ospiti. La stessa verrà consegnata anche alla Direzione per monitorare il gradimento degli Ospiti/familiari dei servizi ricevuti e del trattamento in generale e per individuare eventuali aree di miglioramento.

### Il Volontariato

Nella Struttura presta il Suo servizio l'Associazione di Volontariato **A.V.U.L.S.S.** (Associazione Volontari Unità Locali Servizi Sanitari - Sezione Besana in Brianza), con cui sono state concordate norme di comportamento. I Volontari assistono gli Ospiti, particolarmente quelli più bisognosi di aiuto, nelle loro necessità e li aiutano nella socializzazione.

Tutti gli operatori dell'Associazione sono chiaramente identificabili, poiché dotati di cartellino di riconoscimento corredato di fotografia e riportante nome, cognome e associazione di appartenenza.

### Come Raggiungerci

La Residenza S. Camillo "Villa Visconta" si trova in via Visconta 1, Besana in Brianza (MB).



La struttura è raggiungibile solo con mezzi di trasporto propri, in quanto dista 2 km dalla stazione ferroviaria di Besana in Brianza e non sono presenti servizi di trasporto della struttura.

- ✓ 30 Km da Milano: Viale Fulvio Testi - Ss 36 Nuova Valassina uscita svincolo di Carate Brianza -



seguire i cartelli per Besana in B.za - oltrepassato il ponte seguire le indicazioni per Renate - alla sinistra del primo semaforo c'è l'ingresso della RSA.

- ✓ 24 Km da Lecco: Ss 36 uscita svincolo di Carate Brianza, seguire i cartelli per Besana B.za, dopo il ponte seguire per Renate, alla sinistra del primo semaforo c'è l'ingresso della RSA.
- ✓ 35 Km da Como: Ss 342 Statale Briantea seguire le indicazioni per Orsenigo, quindi per Anzano del Parco e proseguire per lo svincolo Costa Masnaga Sud, quindi proseguire per la Ss 36 uscita svincolo di Carate Brianza – seguire i cartelli per Besana in B.za – oltrepassato il Ponte seguire le indicazioni per Renate – alla sinistra del primo semaforo c'è l'ingresso della RSA.

*Revisione 3 – novembre 2025*