



FONDAZIONE "OPERA SAN CAMILLO"

Più cuore in quelle mani

Carta dei Servizi

RESIDENZA SAN CAMILLO
Villa Visconta



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

www.operasancamillo.net



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

La Fondazione Opera San Camillo	pag. 4
I Camilliani	pag. 5
Caratteristiche della Struttura	pag. 6
La Struttura	pag. 7
Organizzazione	pag. 9
Il Personale	pag. 11
Modalità d'Accesso	pag. 12
Contratto di Residenza	pag. 14
Gestione dei Dati e Tutela della Privacy	pag. 14
Modalità di Accoglienza, presa in carico e dimissione dell'Ospite	pag. 15
Possesso degli Standard	pag. 16
Servizi	pag. 17
La Giornata tipo dell'Ospite	pag. 20
La Retta	pag. 21
Carta dei Diritti dell'Anziano	pag. 23
Modalità di Reclamo - Ufficio U.R.P.	pag. 24
Il Volontariato	pag. 25
Come Raggiungerci	pag. 26



La Fondazione Opera San Camillo

La Fondazione "Opera San Camillo" nasce il 23 dicembre 2008. È un ente non a scopo di lucro i cui risultati positivi sono utilizzati nella gestione delle opere stesse e nelle missioni.

La Fondazione oggi gestisce 18 strutture tra case di cura, ambulatori, residenze di riabilitazione, residenze per anziani non autosufficienti, comunità residenziali per malati psichici, hospice e nuclei per stati vegetativi permanenti.

La Persona Umana è il focus dell'azione assistenziale in luoghi in cui si realizzano i valori evangelici basandosi sulla tradizione e sul carisma camilliano. La ricerca scientifica è portata avanti nel rispetto di una concezione etica della vita e della salute. Importanti sono le sinergie che si creano con il territorio in cui si opera per promuovere il miglioramento continuo oltre che il diritto alla salute. La gestione amministrativa è fondata su valori etici ispirati a principi di giustizia, equità, trasparenza, efficacia ed efficienza. Fondazione "Opera San Camillo" valorizza la presenza dei Camilliani nei settori della formazione e dello sviluppo di professionalità in ambito sanitario ed assistenziale, con l'obiettivo di coniugare lo spirito di servizio ai malati con principi di efficienza e di efficacia.

La Fondazione agisce dunque come realtà del terzo settore che, attraverso la collaborazione con il SSN, offre un servizio di eccellenza medica e di carità cristiana.

Missione

La Missione della Fondazione 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.

Caratteristiche della Struttura

La "Residenza S. Camillo" prende nome da S. Camillo de Lellis, Fondatore (1591) 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 Struttura

La Residenza è così strutturata:

Al piano terra:

- ✓ salone polifunzionale
- ✓ palestra
- ✓ angolo bar con ampio soggiorno direzione amministrativa direzione sanitaria sala animazione, sala pranzo principale, barbiere e parrucchiere, lavanderia e stireria, cucina, camera mortuaria, centrale termica, centrale elettrica, spogliatoi del personale

Al primo piano:

- ✓ camere di degenza singole e doppie ciascuna con bagno di pertinenza, bagni assistiti
- ✓ soggiorno
- ✓ studio medico ed infermeria
- ✓ cucinetta di piano
- ✓ sala pranzo
- ✓ chiesa

Al secondo piano:

- ✓ camere di degenza singole e doppie ciascuna con bagno di pertinenza, bagni assistiti
- ✓ soggiorno
- ✓ studio medico ed infermeria, cucinetta di piano, sala pranzo
- ✓ 14 posti letto privati in camera doppia con aria condizionata, televisore e bagno di pertinenza

Al terzo piano:

- ✓ locale deposito pannoloni e presidi sanitari

Al piano interrato:

- ✓ dispensa
- ✓ magazzini
- ✓ spogliatoi del personale

L'intera Struttura è in regola rispetto alla normativa antincendio ed alla normativa sulla sicurezza (D. Lgs 81/08).

E' stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi e portare soccorso alle persone eventualmente colpite ed evacuate dalla Struttura in luogo sicuro.

Il personale della Residenza è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e di calamità per tutelare la sicurezza degli Ospiti.



Organizzazione

Le scelte gestionali importanti vengono prese a livello di Consiglio di Amministrazione. Allo stesso fa capo la gestione di tutti i servizi ad eccezione di quelli sanitari (la cui responsabilità è affidata ad un medico di elevata esperienza con qualifica di Responsabile Sanitario).

La Direzione è coadiuvata da una Segreteria responsabile per il disbrigo di tutte le pratiche burocratiche ed anche come U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico). La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00. È possibile effettuare una visita della Struttura, accompagnati dal personale.

Personale medico

Il Responsabile Sanitario è Coordinatore Medico della "Residenza San Camillo" e Dirigente dell'Attività Medica a favore degli ospiti della stessa.

A lui spettano tutte le attribuzioni, le competenze e le prerogative di legge. Riceve su appuntamento.

Il Responsabile Sanitario è coadiuvato da altri medici ai quali è conferito l'incarico ai sensi dell'art. 2230 e seguenti C.C.

Loro compiti:

- ✓ assicurare agli Ospiti, sotto la supervisione del Responsabile Sanitario, l'assistenza medica di base
- ✓ collaborare con il Responsabile Sanitario, gli specialisti e gli altri medici operanti nella stessa Struttura
- ✓ mantenere i rapporti con gli ospedali e le altre strutture sanitarie del territorio nell'interesse degli Ospiti
- ✓ tenere aggiornato il fascicolo sanitario degli Ospiti
- ✓ essere disponibili, in orario di servizio, per incontri e colloqui con i parenti degli Ospiti (osservando l'orario di ricevimento parenti esposto fuori dagli studi medici)
- ✓ partecipare alla valutazione multidimensionale degli Ospiti con piani assistenziali personalizzati (P.A.I.)

Inoltre operano presso la Struttura quattro specialisti:

- ✓ il cardiologo una volta alla settimana (senza oneri aggiuntivi per l'Ospite)
- ✓ il fisiatra una volta alla settimana (senza oneri aggiuntivi per l'Ospite)
- ✓ lo psicologo una volta alla settimana (senza oneri aggiuntivi per l'Ospite)
- ✓ il dentista su richiesta (a pagamento)



Il Personale

Il personale dipendente, al quale viene applicato correttamente il Contratto Collettivo Nazionale è composto da: Infermieri professionali, Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.), Fisioterapisti, Educatori, Impiegate, Manutentori e Guardarobiere. A questi si aggiungono contratti di libera professione con I.P. .

Tutti gli altri servizi sono gestiti mediante appalto a ditte altamente 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 che, attraverso un impegnativo percorso, ha ottenuto il 7 giugno 2007 la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 con il seguente campo di applicazione:

“Pianificazione ed erogazione di servizi di assistenza socio-sanitaria in ambito residenziale, nell’ottica del miglioramento continuo”.



Modalità d'Accesso

Ricovero posto letto accreditato

Per l'inserimento nella lista d'attesa è previsto:

- ✓ ritiro della modulistica per la presentazione della domanda presso la Segreteria con possibilità di visita guidata alla Struttura.

La modulistica comprende:

- ✓ 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.

Criteri utilizzati per la lista d'attesa

- ✓ tipologia del posto resosi disponibile: per uomo o per donna
- ✓ cronologia della domanda
- ✓ urgenza di ricovero

Al momento dell'ingresso l'Ospite deve presentare:

- ✓ carta d'identità non scaduta
- ✓ tessera sanitaria in originale
- ✓ certificato di residenza su carta semplice o autocertificazione
- ✓ eventuale verbale di invalidità e/o fotocopia della domanda d'invalidità nel caso fosse già stata inoltrata
- ✓ documentazione sanitaria con particolare riguardo a lettere di dimissione ospedaliera, visite ambulatoriali, esami radiologici e di laboratorio precedentemente eseguiti

Ricovero posto letto privato

Per l'inserimento nella lista d'attesa è previsto:

- ✓ ritiro della modulistica relativa alla richiesta di ricovero in posto letto privato presso la Segreteria con possibilità di visita guidata alla Struttura

I criteri utilizzati per la lista d'attesa sono uguali a quelli per ricovero in posto letto accreditato.

Al momento dell'ingresso l'ospite deve presentare:

- ✓ copia carta d'identità non scaduta
- ✓ copia tessera sanitaria
- ✓ copia eventuale verbale di invalidità e/o fotocopia della domanda d'invalidità nel caso fosse già stata inoltrata
- ✓ documentazione sanitaria con particolare riguardo a lettere di dimissione ospedaliera, visite ambulatoriali, esami radiologici e di laboratorio precedentemente eseguiti
- ✓ terapia in corso ed eventuali presidi per incontinenza

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.



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; deve inoltre 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 10 giorni
- ✓ comportamenti incompatibili con la vita di comunità

Gestione dei dati e tutela della privacy

Il D. Lgs. 196/2003 (codice della privacy) è il riferimento in materia di protezione dei dati personali a far data dall'1 gennaio 2004 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, alla 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.

Nel rispetto della tutela dei dati personali relativi agli Ospiti/parenti (D. Lgs 30 giugno 2003, n. 196) gli stessi vengono trattati previo consenso degli interessati sottoscritto al momento dell'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".

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

Accoglienza

- ✓ nel giorno stabilito per l'entrata l'Ospite e i suoi parenti vengono ricevuti in Segreteria per espletare le procedure burocratiche e amministrative previste dal Regolamento interno
- ✓ l'Ospite viene accompagnato nella sua camera e presentato agli operatori in servizio
- ✓ viene aiutato, se lo richiede, a sistemare il corredo personale
- ✓ viene informato circa gli orari e le abitudini della Struttura
- ✓ viene presentato agli altri Ospiti e accompagnato ad una prima visita al reparto. I responsabili dell'animazione daranno la loro collaborazione per l'ambientazione
- ✓ l'Ospite viene valutato per la compilazione del fascicolo sanitario e psico-sociale al fine di definire il P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale)

Presa in carico

Obiettivo prioritario della presa in carico è la definizione del P.A.I., attraverso la valutazione dei bisogni sanitari, riabilitativi, infermieristico-assistenziali e sociali mediante la compilazione di:

- ✓ cartella clinico-infermieristica comprendente Scale di valutazione funzionale dell'Ospite
- ✓ valutazione fisiatrica con progetto riabilitativo
- ✓ scheda psico-sociale
- ✓ 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 10 giorni prima, come previsto dal Contratto di Residenza.

Al momento della dimissione 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.

Possesso degli Standard

La "Residenza San Camillo" è in possesso dei requisiti richiesti dalla Legge D.g.r. 7435/01 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.

Servizi

Informazioni Generali e Specifiche

✓ il servizio medico

Garantisce l'assistenza di medicina di base e fornisce, senza oneri a carico dell'Ospite, prestazioni specialistiche di medicina interna, cardiologia, fisioterapia e le principali indagini biochimiche di laboratorio.

I medici sono presenti nella Struttura:

- ✓ da lunedì a venerdì mattina e pomeriggio
- ✓ il sabato, la domenica e i festivi solo la mattina

E' garantito il servizio di reperibilità del medico durante le ore in cui i medici di reparto non sono presenti in Struttura

✓ il servizio infermieristico

Garantisce la presenza continua di Infermieri Professionali nelle 24 ore

✓ il servizio ausiliario

È svolto da personale qualificato e garantisce il soddisfacimento dei bisogni primari

✓ il servizio di fisioterapia

Svolge la propria attività, dal lunedì al venerdì, con la consulenza settimanale del medico fisiatra. Offre prestazioni di rieducazione motoria, di ginnastica vertebrale, di massoterapia e terapie fisiche. A disposizione per tali attività vi sono spazi interni appositamente allestiti (palestra, salone polivalente e patio) e spazi esterni (parco con percorsi per non autosufficienti).

✓ Il servizio di animazione

Viene svolto da operatori qualificati in collaborazione con volontari. Garantisce l'attività da lunedì a venerdì. Svolge attività di promozione e recupero delle relazioni tra gli Ospiti e l'ambiente attraverso l'attività ludica, di maglieria, bricolage e pittura finalizzata al mantenimento ed al recupero delle abilità dell'Ospite.



✓ Ricoveri in ospedale

L'assistenza medica si avvale della disponibilità dell'Ospedale di Carate B.za e di Giussano per ospedalizzazioni, esami di laboratorio, radiologia ...

✓ Trasporto

La sicurezza del trasporto degli Ospiti è fornita dall'Associazione "CROCE BIANCA" (servizio a pagamento)

✓ 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.

E' aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00

✓ Servizio di assistenza religiosa

E' garantito dal Cappellano che, oltre a svolgere i compiti propri del ministero sacerdotale, è disponibile per un accompagnamento spirituale dell'anziano 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.

Una volta alla settimana il Cappellano si incontra con gli Ospiti e li intrattiene con argomenti di carattere religioso.

✓ Servizio di lavanderia e guardaroba

La biancheria intima viene lavata secondo un fisso giornaliero. Per tutti gli altri capi il costo viene diversificato in base al capo stesso. Il servizio di lavanderia viene svolto da un'azienda esterna.

✓ Servizio parrucchiere

Una volta la settimana è presente in Struttura il parrucchiere (a pagamento).

✓ Servizio bar

Sono presenti distributori di caffè, bevande calde e/o fredde.

✓ Servizio di ristorazione

E' 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. Il menù viene esposto giornalmente così che gli Ospiti ne possano prendere visione ed esprimere le proprie preferenze.

✓ Servizio pulizie

E' 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.

La colazione è servita nei soggiorni (I° e II° piano) e nella sala da pranzo del piano terra dalle ore 08.00 alle ore 09.00.

Alle ore 09.00 iniziano le varie attività della giornata secondo un programma settimanale che prevede momenti ricreativi, di aggregazione, religiosi, la merenda e trattamenti personalizzati di fisioterapia.

All'ora di pranzo* (ore 12.00 - 13.30) 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 si svolgono le attività ricreative, di animazione, riabilitative e di intrattenimento al bar.

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

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

*Il menù è allegato a questo opuscolo.

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
- ✓ farmaci, materiale sanitario, gas medicali, ausili per la gestione dell'incontinenza e tutti i presidi necessari per le varie patologie
- ✓ attività di animazione e supporto psicologico
- ✓ servizio religioso
- ✓ servizio camera ardente

Sono escluse le altre prestazioni relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del S.S.N. ex D.M. 27.8.1999 n. 32.

Le rette non comprendono i seguenti servizi facoltativi:

- ✓ telefono in camera più numero scatti
- ✓ lavanderia
- ✓ trasporto in ambulanza
- ✓ barbiere e parrucchiere per uomo e per donna (listino prezzi esposto nel locale)
- ✓ 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
- ✓ materiale sanitario, gas medicali
- ✓ lavaggio biancheria intima
- ✓ aria condizionata, telefono e televisore in camera
- ✓ attività di animazione e supporto psicologico
- ✓ servizio religioso
- ✓ servizio camera ardente

Le rette non comprendono i seguenti servizi facoltativi:

- ✓ medicinali, ticket per visite ed esami, presidi per incontinenza
- ✓ lavanderia, trasporto in ambulanza, barbiere e parrucchiere per uomo e per donna (listino prezzi esposto nel locale)
- ✓ distributori automatici di bevande, calde o fredde e di vari generi di ristoro
- ✓ giornali e riviste

Nel rispetto delle specifiche disposizioni regionali (DGR N. 26316 del 21/03/1997) viene rilasciata 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).

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

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:

- ✓ raccogliere 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.

E' a disposizione nei pressi della Segreteria il "Questionario di gradimento" che gli Ospiti possono, anonimamente o con firma, compilare e consegnare all'URP (vedi scheda allegata).

Lo stesso Questionario una volta l'anno viene distribuito d'ufficio ad ogni Ospite o Familiare.

Il Questionario interessa diversi settori della vita dell'Ospite.

Ogni settore comprende varie domande alle quali rispondere.

Alla fine viene compilata una statistica delle valutazioni in risposta alle varie domande e consegnata agli ospiti/familiari una relazione con i risultati o viene indetta una riunione per comunicarli e spiegarli.

Tale statistica serve ai Responsabili per monitorare il gradimento degli Ospiti o Familiari sulla qualità dei servizi ricevuti e del trattamento in generale.



Il Volontariato

Nella Struttura prestano la propria opera due Associazioni di Volontariato con le quali sono state concordate norme di comportamento.

Le associazioni sono le seguenti:

A.V.U.L.S.S. (Associazione Volontari Unità Locali Servizi Sanitari Sezione Besana in Brianza). Il personale aiuta nella socializzazione fra gli Ospiti, coadiuva il personale nell'assunzione dei pasti per coloro che sono in difficoltà, assiste gli Ospiti, particolarmente quelli più bisognosi di aiuto, nelle loro necessità.

A.N.A. (Associazione Nazionale Alpini Sezione Villa Raverio): i volontari sono impegnati nel servizio festivo e prefestivo per il BAR interno e nella preparazione di feste e ricorrenze.

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

Come Raggiungerci

La Residenza San Camillo – “Villa Visconta” si trova in

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



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 in B.za – oltrepassato il Ponte seguire le indicazioni 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.



FONDAZIONE “OPERA S. CAMILLO”

RESIDENZA SAN CAMILLO

“Villa Visconta”

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

Informazioni e Contatti:

Telefono: 0362 942683

Fax: 0362 994740

Mail: visconta@camilliani.net



Intertek

Il presente fascicolo è aggiornato a Maggio 2015

www.operasancamillo.net