



# CARTA DEI SERVIZI

## CENTRO SACRO CUORE DI GESÙ FATEBENEFRAATELLI SAN COLOMBANO AL LAMBRO



## CENTRO DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA



## **INDICE**

1. Presentazione .....	pag. 3
2. Mission .....	pag. 4
3. Storia .....	pag. 5
4. Informazioni sulla struttura .....	pag. 6
4.1 Area della Riabilitazione Psichiatrica .....	pag. 7
4.2 Area della Riabilitazione dell'età adulta/avanzata .....	pag. 8
4.3 Area della Riabilitazione disturbi psichiatrici e comorbidità disabilità Intellettiva .....	pag. 8
4.4 Unità d'Offerta Socio-Sanitarie .....	pag. 9
4.5 Unità d'Offerta Sociali.....	pag. 10
5. Modalità' d'inserimento, presa in carico, dimissione.....	pag. 11
6. Diritti dell'Ospite .....	pag. 14
7. Doveri dell'Ospite .....	pag. 14
8. Codice Etico .....	pag. 15
9. Servizi del Centro .....	pag. 15
10. Retta di degenza .....	pag. 16
11. Servizi Esclusi dalla retta a carico dell'Ospite .....	pag. 16
12. Assegnazione Medico di Medicina Generale (MMG) .....	pag. 17
13. Meccanismi di tutela e verifica .....	pag. 17
14. Informazioni varie .....	pag. 19
15. Come raggiungere il Centro .....	pag. 23

## **Allegati**

- ✓ MOD-URP-002 Questionario di soddisfazione Ospiti e/o Familiari CPA-CRA
- ✓ MOD-URP-001 Segnalazione: reclamo, encomio, suggerimento



## **1. PRESENTAZIONE**

Il Centro Sacro Cuore di Gesù, sito nel comune di San Colombano al Lambro, è una struttura di riabilitazione psichiatrica condotta da Religiosi dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio – Fatebenefratelli.

L'edificio, anticamente di proprietà delle dame inglesi di Cosway del Collegio di Lodi, fu acquistato dall'Ordine dei Fatebenefratelli nel 1892. Dopo i lavori di adattamento della casa, iniziati nell'autunno del 1893, il 19 maggio 1894 il Prefetto di Milano emanava un decreto che autorizzava i Fatebenefratelli all'apertura di un manicomio privato maschile. Il numero dei pazienti aumentava progressivamente con il passare degli anni, fino a raggiungere il suo massimo nel 1960 con 1306 pazienti.



A partire negli anni Settanta fu avviato un processo graduale di riduzione del numero degli Ospiti (748 alla fine del 1978). Nel corso degli anni '80 il Centro si è adeguato alla Legge 180/78 (legge Basaglia) conformandosi alle modalità di funzionamento stabilite dal Servizio Sanitario Nazionale.

Attualmente accreditato con la Regione Lombardia, ha una disponibilità ricettiva di **310** posti letto per la residenzialità psichiatrica e **20** posti letto socio-sanitari. Fanno parte della struttura anche tre Centri Diurni: il Centro Diurno Disabili, con una capienza di **30** Ospiti, il Centro Socio Educativo, con **15** Ospiti e il Servizio Formazione all'Autonomia, che può attuare fino a **7** progetti individuali.

La finalità principale del Centro è quella di aiutare la persona in tutti i suoi bisogni in un'ottica di riabilitazione e nel rispetto della dignità dell'uomo.



## **2. MISSION**

Il Centro che eroga le sue prestazioni riabilitative ed assistenziali nei confronti delle persone problemi psichiatrici, rispettando i principi fondamentali del Sistema Sanitario Nazionale (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza, efficacia e trasparenza) si definisce **Centro Confessionale Cattolico**.

I **principi fondamentali** che come conseguenza della loro dignità confessionale cattolica orientano e caratterizzano l'assistenza nelle opere dell'Ordine Fatebenefratelli sono:

- ✓ **avere come centro di interesse la persona assistita;**
- ✓ **promuovere e difendere i diritti del malato e del bisognoso, tenendo conto della loro dignità personale;**
- ✓ **impegnarsi decisamente nella difesa e nella promozione della vita umana;**
- ✓ **valorizzare la dimensione religiosa, come offerta personale di salvezza, rispettando però gli altri credo, fedi, religioni e opinioni di vita, libertà di coscienza;**
- ✓ **riconoscere il diritto della persona assistita ad essere informata del suo stato di salute;**
- ✓ **difendere il diritto di morire con dignità;**
- ✓ **valorizzare e promuovere le qualità e le professionalità dei nostri collaboratori;**
- ✓ **osservare le esigenze del segreto professionale;**
- ✓ **rifiutare la ricerca di lucro.**



### **3. STORIA**

San Giovanni di Dio nasce a Montemoro-o-Novo, in Portogallo, nel 1495. Dopo una vita piena di pericoli nella carriera militare, ispirandosi a ideali più alti, si consacra al servizio dei malati. A Granada, in Spagna, nel 1539, fonda un ospedale e riunisce intorno a sé alcuni compagni.

S. Giovanni di Dio muore l'8 marzo 1550 lasciando solo l'ospedale di Granada con 200 poveri, ma non aveva fondato l'Ordine: sarà San Pio V nel 1572 a dare ai Fatebenefratelli la regola di S. Agostino e a fare del gruppo un ordine religioso.

Solo un secolo dopo la sua morte, i Fatebenefratelli gestivano ben 224 ospedali.

Dal 1600 a oggi ne hanno fondati circa 650, la maggior parte dei quali è ora affidata ad amministrazioni pubbliche, contribuendo così in modo rilevante al progresso sanitario di molti paesi, in particolare della Spagna, del Portogallo, dell'Italia e dell'America Latina.

Una così imponente diffusione si spiega con l'ideale di dedizione totale proposto da San Giovanni di Dio ai suoi seguaci, ma anche con le sue concezioni igieniche e sanitarie, basate sul rispetto assoluto della personalità del malato. Per questo Giovanni, secondo la celebre definizione di Cesare Lombroso, è il creatore dell'ospedale moderno.

La Chiesa dopo averlo canonizzato nel 1690 lo ha proclamato, insieme a Camillo de Lellis, patrono degli ospedali e degli infermi nonché degli infermieri e delle loro associazioni.

Oggi i Fatebenefratelli sono disseminati nei cinque continenti e assistono ogni giorno nei loro 200 Istituti circa 40.000 fra disabili fisici e psichici, tossicodipendenti, minori abbandonati e anziani.

Il ruolo dei frati ospedalieri resta quello assegnato loro da Giovanni: realizzare il Regno di Dio attraverso il servizio agli uomini e l'umanizzazione dell'ambiente sanitario, che, malgrado l'applicazione costante dei progressi scientifici, tende ancora a considerare il malato un oggetto, un caso clinico.



#### **4. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

Il Centro è governato da:

- **Referente Religioso, Fra Massimo Villa**
- **Direttore Operations e Sviluppo, dott. Dante Viotti**
- **Direttore Medico, dott. Gian Marco Giobbio**

Il Centro fornisce prestazioni terapeutiche e riabilitative in regime residenziale nell'ambito dei servizi sanitari della residenzialità psichiatrica, servizi socio-sanitari di tipo residenziale e diurno e sociali.

Attualmente il Centro è articolato in due Comunità Riabilitative ad Alta Intensità Riabilitativa (CRA) e quattordici Comunità Protette Alta Assistenza e Media Intensità Riabilitativa (CPA) accreditate con Delibera Regionale n.11641 del 20/12/2002 n. 183 del 25/06/2014 e n. XI 6728 del 04/08/2022.



Il Centro dispone delle seguenti Comunità divise in due Aree:

##### **Area della Riabilitazione Psichiatrica:**

- CRA San Camillo
- CRA Padre Emilio Bassi
- CPA San Giovanni di Dio
- CPA San Bassiano
- CPA Don Carlo Gnocchi
- CPA San Raffaele
- CPA San Vincenzo de' Paoli
- CPA Sant'Agostino

##### **Area della Riabilitazione dell'età adulta/avanzata:**

- CPA Padre Marchesi A e B
- CPA San Giuseppe A e B
- CPA San Giovanni Grande A e B

##### **Area della Riabilitazione disturbi psichiatrici e comorbidità disabilità intellettiva:**

- CPA San Domenico A
- CPA San Domenico B

Nell'ambito del sistema socio sanitario il Centro ha accreditato due Unità d'Offerta:

- **Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili** Sacro Cuore di Gesù
- **Centro Diurno Disabili** Il Melograno

Sono presenti inoltre due Unità d'Offerta sociali:

- **Centro Socio Educativo** Il Girasole
- **Servizio di Formazione all'Autonomia** Il Girasole



Di seguito vengono riportate le caratteristiche delle singole comunità con le loro specificità in base all'area di riferimento:

#### **4.1 AREA DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA**

##### **CRA San Camillo e CRA Emilio Bassi**

Sono strutturate in 4 appartamenti in cui risiedono 5 Ospiti ciascuno, di età compresa tra i 18 e 50, con diagnosi di sindromi schizofreniche, disturbi affettivi, disturbi di personalità.

Vengono accolti anche Ospiti con misure di prescrizione giudiziarie.

Gli Ospiti svolgono differenti attività riabilitative negli appartamenti affiancati da educatori e operatori socio-sanitari, ricevono assistenza medico-psichiatrica, alcuni beneficiano di percorsi di psicoterapia individuale e gruppi d'incontro.

I progetti riabilitativi sono personalizzati in funzione dei singoli bisogni e risorse degli Ospiti e confluiscono in un progetto terapeutico riabilitativo volto a favorire il ripristino del miglior grado di autonomia possibile. Al termine del percorso il paziente rientra al domicilio di provenienza o prosegue il proprio percorso riabilitativo in altre strutture a differente intensità di cura.

Il percorso massimo di cura è di 18 mesi.

##### **CPA S. Vincenzo de Paoli**

Accoglie Ospiti con misure di prescrizione giudiziarie con disturbi dello spettro schizofrenico e gravi disturbi di personalità e dell'umore.

In questa comunità gli Ospiti ricevono cure mediche e assistenziali all'interno di un progetto riabilitativo finalizzato al recupero delle capacità di base (cura di sé e del proprio spazio di vita e abilità sociali) alla stabilizzazione del quadro psicopatologico con incremento della consapevolezza di malattia, della compliance farmacologica e della critica dell'evento reato.

Durata massima del percorso 36 mesi.

##### **CPA San Giovanni di Dio - CPA San Raffaele - CPA Don Carlo Gnocchi - CPA San Bassiano**

Le Comunità accolgono Ospiti di età adulta con una patologia psichiatrica, spesso ancora molto florida, associata ad un grado variabile di compromissione delle autonomie personali.

In queste comunità gli Ospiti ricevono cure psichiatriche e interventi riabilitativi all'interno di un progetto residenziale finalizzato al compenso psicopatologico e al recupero di abilità di base dell'autonomia personale.

Durata massima del percorso 36 mesi.



### **CPA Sant'Agostino**

La Comunità accoglie Ospiti affetti da patologie psichiatriche in comorbidità con disturbi da dipendenza da alcool.

I programmi di riabilitazione prevedono l'attuazione di trattamenti integrati medico-psichiatrici, farmacologici, educativi e psicoterapeutici, sia individuali che di gruppo, finalizzati alla cura della dipendenza.

Durata massima del percorso 36 mesi.

## **4.2 AREA DELLA RIABILITAZIONE DELL'ETÀ ADULTA/AVANZATA:**

### **CPA Padre Marchesi A e B - CPA S. Giuseppe A e B - CPA San Giovanni Grande A/B**

Le Comunità accolgono Ospiti di età adulta/avanzata e si interessa anche delle comorbidità internistiche spesso associate alla patologia psichiatrica dell'adulto, che richiedono un progetto terapeutico-riabilitativo integrato di tipo psichiatrico, neurologico, internistico e fisioterapico.

Tali interventi multidisciplinari hanno lo scopo di curare la patologia psichiatrica ed organica, al fine di recuperare e/o mantenere le abilità della vita quotidiana e di ridurre le anomalie comportamentali per il reinserimento nel contesto sociale e/o familiare.

Durata massima del percorso 36 mesi.

## **4.3 AREA DELLA RIABILITAZIONE DISTURBI PSICHIATRICI E COMORBIDITÀ DISABILITÀ INTELLETTIVA**

### **CPA S. Domenico A e San Domenico B**

Delle due comunità il San Domenico B è strutturato in appartamenti.

Gli Ospiti sono affetti da disturbo mentale in comorbidità con disabilità intellettiva di grado lieve o medio e con disturbi di interesse internistico.

I programmi terapeutico-riabilitativi si orientano prevalentemente allo sviluppo delle abilità di base, oltre che al compenso psicopatologico e al controllo comportamentale.

L'eventuale collocazione negli appartamenti prevede un livello di autonomia più elevato e molto spesso è preceduta da un periodo di osservazione e intervento riabilitativo sulle abilità residue.

Durata massima del percorso 36 mesi.



Di seguito vengono riportate le singole Unità d'Offerta con le loro specificità in base all'area di riferimento:

#### **4.2 UNITA' D'OFFERTA SOCIO-SANITARIE**

##### **Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili (RSD) Sacro Cuore di Gesù**

La Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD) Sacro Cuore di Gesù offre prestazioni residenziali sanitario-assistenziali e alberghiere per persone con gravi disabilità ed ha una capacità ricettiva di 20 posti accreditati e contrattualizzati.

La RSD si trova all'interno del Centro di riabilitazione psichiatrica e psicorganicità "Sacro Cuore di Gesù" e ne condivide ideali, mission e obiettivi.

La R.S.D. accoglie persone, di età compresa tra i 18 e i 65 anni, con necessità di sostegno intensivo, tali da comportare una notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari, e per i quali siano stati esperiti tutti gli interventi di tipo riabilitativo, sanitario e psico-sociale atti a garantire un reale inserimento in strutture rivolte alla generalità delle persone. In considerazione della natura del Centro che ospita la R.S.D., una particolare attenzione e priorità verrà data agli Ospiti con diagnosi doppia (disabilità e psichiatrica).

Attualmente nella RSD accoglie un Ospite provenienti dall'IDR ex art. 26 in base alla DGR 5000/2007, che può avere fragilità diverse da quelle prescritte e con modalità di remunerazione proprie.

##### **Centro Diurno Disabili "Il Melograno"**

Il Centro Diurno Disabili "Il Melograno" offre prestazioni semiresidenziali socio sanitarie integrate ed alberghiere con una capacità ricettiva di 30 posti (Delibera Regionale n. VII/18334 del 23.07.2004, funzionamento con atto deliberativo n. 30 del 27/07/2006, Accreditato con D.G.R. n. VIII/3922 del 27/12/2006).

Il C.D.D. mira a sviluppare un percorso di crescita dell'individuo attraverso interventi d'integrazione territoriale e di progettazione individualizzata che consente di incrementare le autonomie sociali, personali e/o di mantenere le competenze acquisite. Ne consegue che il Centro offre ai propri Ospiti la specifica e continua assistenza, nonché gli interventi socio-educativi, riabilitativi e socio-sanitari mirati e personalizzati di cui essi abbisognano. Nel C.D.D. gli Ospiti trovano una struttura d'appoggio alla vita familiare, fatta di spazi diversificati in risposta ai bisogni, particolarmente necessaria per consentire alla famiglia di mantenere l'Ospite al suo interno, configurandosi come "struttura d'appoggio".

Il C.D.D. accoglie persone, di età superiore ai 18 anni, con necessità di sostegno intensivo, tali da comportare una notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari e non, e per i quali siano stati esperiti tutti gli interventi di tipo riabilitativo, sanitario e psico-sociale atti a garantire un reale inserimento in strutture rivolte alla generalità delle persone.



### **4.3 UNITA' D'OFFERTA SOCIALI**

La Regione Lombardia individua, all'interno della rete delle unità d'offerta sociali, due differenti tipologie di Servizi diurni che si rivolgono a persone con disabilità: i Centri Socio Educativi (C.S.E.) e i Servizi di Formazione all'Autonomia (S.F.A.).

#### **Centro Socio-Educativo (CSE) Il Girasole**

I Centri Socio Educativi sono definiti come servizi diurni per persone con disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario.

Gli interventi sono finalizzati all'autonomia personale, alla socializzazione, al mantenimento del livello culturale e propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro (D.G.R. n. VII/20763 del 16/02/2005).

L'Unità d'offerta è organizzata come servizio diurno ad esclusivo carattere sociale, in cui vengono organizzati differenti moduli, specifici per tipologie di intervento: un modulo educativo e un modulo animativo. La capacità ricettiva del servizio è di 15 utenti a tempo pieno.

Il servizio si pone l'obiettivo di formulare un progetto esistenziale per l'individuo nel rispetto delle sue possibilità di emancipazione e delle sue fragilità, nella prospettiva di far acquisire ad ognuno i mezzi adeguati per poter vivere la propria vita il più autonomamente possibile.

#### **Servizio di formazione all'autonomia (SFA) Il Girasole**

I Servizi di Formazione all'Autonomia sono definiti (D.G.R. n. VIII/7285 del 19/05/2008) come servizi sociali territoriali per persone disabili che non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi di supporto e di sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro nell'ambito del contesto familiare, sociale e professionale.

I destinatari del Servizio sono persone disabili di età compresa tra i 16 e i 35 anni, che non presentino una prevalenza di patologie psichiatriche o situazioni di dipendenza da sostanze. Lo SFA si rivolge anche a persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o patologie invalidanti che richiedano un percorso di riacquisizione di determinate abilità. La finalità del Servizio è di favorire l'inclusione sociale della persona con disabilità potenziando e sviluppando le sue autonomie personali; a tale scopo viene garantito per ogni ospite la stesura di un progetto esistenziale individualizzato e personalizzato.

La capacità ricettiva del servizio si basa sul numero di progetti attivi contemporaneamente (al massimo 7 progetti).

La Regione Lombardia stabilisce che gli obiettivi evidenziati dal Progetto educativo individualizzato vengano raggiunti in un tempo massimo di 5 anni.

**Sono state realizzate le Carte dei Servizi per ogni Unità d'Offerta, disponibili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e i coordinatori delle Unità.**



## **5. MODALITA' D'INSERIMENTO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE**

### **Presso le Comunità**

Il ricovero è possibile previo invio, da parte dei servizi del DSM, di una relazione clinica dettagliata del paziente alla Direzione Medica che includa le condizioni psicofisiche, la situazione socio-familiare, le motivazioni del ricovero e un progetto terapeutico.

In seguito viene fissata dall'equipe di competenza una visita preliminare dell'Ospite al fine di accertare l'idoneità e l'appropriatezza dell'inserimento. In tale visita è richiesta la presenza di un operatore del servizio inviante e/o di un familiare.

Nell'incontro preliminare con l'inviante e il Medico Responsabile della comunità verrà valutato congiuntamente:

- l'appartenenza alle aree diagnostiche elettive;
- la compatibilità della situazione clinica attuale del paziente e degli obiettivi proposti con la tipologia e le risorse della struttura residenziale indicata;
- il livello di protezione adeguato;
- l'adesione dell'utente ad un progetto di trattamento residenziale.

Nell'occasione l'utente verrà messo a conoscenza della carta dei servizi e del regolamento della Comunità, degli interventi terapeutici e riabilitativi proposti.

In caso di valutazione positiva il medico del DSM (Dipartimento di Salute Mentale) dovrà inviare tempestivamente il PTI (piano di trattamento individuale).

Durante l'incontro l'Ospite può visitare la struttura.

All'Ospite vengono illustrate le regole comunitarie e le caratteristiche del percorso riabilitativo.

Valutata l'idoneità e l'appropriatezza di ricovero e ottenuta l'accettazione dell'Ospite, si procede all'inserimento in lista d'attesa.

### **Accettazione**

Giorno e ora del ricovero vengono comunicati al Servizio Territoriale Inviante.

L'Ospite in quella data deve essere accompagnato da un familiare e/o da un operatore del servizio, presso la Segreteria Medica del Centro, portando con sé:

- Carta d'identità in corso di validità;
- Carta Regionale dei Servizi;
- Esenzione ticket, se presente;
- Verbale di invalidità (copia);
- Documentazione giuridico-legale (decreto di inabilitazione/interdizione e nomina del Tutore o Amministratore di Sostegno e/o prescrizione giudiziaria) (copia).



L'Ospite dovrà firmare contestualmente alla prima visita il modulo di consenso al trattamento dei dati come previsto dalla normativa vigente sulla tutela della privacy e un'autocertificazione di residenza.

In seguito l'Ospite raggiunge la Comunità di degenza ove l'équipe fornirà tutte le informazioni relative al periodo di degenza.

### **Presa in carico**

Tutte le Strutture del Centro hanno carattere di Comunità a diverso livello d'intensità riabilitativa (CRA, CPA).

Gli Ospiti sono presi in carico da un'équipe multidisciplinare, che comprende oltre alle figure professionali di tipo sanitario (medico, coordinatore, infermiere, OSS/OTA), figure con professionalità di tipo psico-socio-educativo (psicologo, assistente sociale, educatore professionale).

Di norma, specie nell'Area Psichiatrica, all'interno dell'équipe vengono individuati gli operatori di riferimento che seguiranno in modo più individualizzato il programma terapeutico-riabilitativo personalizzato di ogni singolo paziente.

Entro 24 ore dall'ingresso l'Ospite verrà sottoposto da parte di un medico ad una valutazione clinica (raccolta anamnestica, valutazione di sintomi e segni).

Per le eventuali comorbidità somatiche la persona resta in carico sia per gli accertamenti diagnostici che per le eventuali terapie farmacologiche direttamente al proprio medico di medicina generale. Si rammenta che, ove non sussistessero i requisiti per l'esenzione, l'Ospite dovrà provvedere direttamente al pagamento degli stessi.

È possibile, su richiesta dell'Ospite, essere temporaneamente affidato ad un MMG dell'ATS Città Metropolitana di Milano dell'ambito territoriale del nostro Centro.

Nei primi 15 giorni l'Ospite verrà aiutato ad inserirsi nella Comunità e nel frattempo verranno effettuati, da parte dell'équipe della Comunità:

- osservazione,
- colloqui individuali e con i familiari,
- test psicodiagnostici, ove necessario,
- valutazione delle disabilità e del quadro psicopatologico

Entro un mese dall'ingresso, l'équipe multiprofessionale, coordinata dal Medico Responsabile della Comunità, elabora il PTR (Progetto Terapeutico Riabilitativo) che sarà successivamente inviato al servizio territoriale dell'Ospite.

L'andamento del programma terapeutico-riabilitativo verrà verificato e aggiornato almeno una volta all'anno.

Il medico è tenuto a fornire all'Ospite tutte le informazioni utili e necessarie per ottenere un'adesione, non solo formale, al trattamento, informando lo stesso nei modi e nelle forme che risultino più utili e fruibili all'interessato; il percorso si concluderà con la raccolta di un consenso informato al progetto riabilitativo residenziale sottoscritto dall'Ospite.



I familiari dell'Ospite, quando disponibili, vengono coinvolti nel progetto, di cui costituiscono una risorsa fondamentale, e, salvo disposizioni contrarie da parte dell'Ospite, possono ottenere tutte le informazioni necessarie.

L'Ospite può discutere il suo programma ogni qual volta lo ritenga necessario. Almeno una volta al mese avrà un colloquio di verifica sull'andamento del suo programma con l'équipe curante.

Partecipando alle riunioni di Comunità gli Ospiti sono sollecitati a contribuire alla discussione sull'organizzazione e sull'andamento delle attività.

Sono previsti incontri periodici con il medico o servizio inviante che ha in carico l'Ospite (almeno annualmente) per una valutazione congiunta sull'andamento del progetto e sulle scadenze temporali dello stesso.

### **Dimissione**

Tutti i trattamenti terapeutico-riabilitativi residenziali sono considerati a termine, secondo le indicazioni del Piano regionale triennale per la Salute Mentale (DGR 17.05 2004 – N. 7/17513) e della DGR n. VIII/4221 del 28.02.2007 "Riordino della residenzialità psichiatrica" e s.m.i..

La dimissione dalla Comunità viene proposta dall'équipe che ha in carico l'Ospite sulla base di:

- Il raggiungimento degli obiettivi concordati;
- Gravi difficoltà di prosecuzione del progetto (riacutizzazione psicopatologica o comparsa di comorbidità somatiche con conseguente necessità di trattamenti non erogabili dalla Struttura, allontanamento non concordato dell'Ospite, mancato rispetto delle regole o del programma terapeutico riabilitativo).

I progetti di dimissione verranno discussi e condivisi con il curante del DSM.

Di norma le dimissioni a domicilio sono precedute da uscite e soggiorni di prova.

Al momento della dimissione è rilasciata lettera di dimissione per il servizio inviante e per l'Ospite, attestante la diagnosi di uscita, i trattamenti effettuati, i risultati delle indagini cliniche più recenti, la terapia in atto.

L'Ospite potrà fare richiesta della copia della cartella clinica presso la Direzione Medica attraverso la modulistica disponibile presso la Segreteria Medica.



## **6. DIRITTI DELL'OSPITE**

L'Ospite ha diritto di essere assistito e curato nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

- ◆ L'Ospite ha diritto di ottenere, dal sanitario che lo cura, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- ◆ L'Ospite ha diritto, salvo i casi d'urgenza, di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi, anche rispetto a possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
- ◆ L'Ospite ha diritto di rinunciare, sotto la propria responsabilità, al programma diagnostico e terapeutico proposto dai sanitari, dandone opportuna comunicazione.
- ◆ L'Ospite ha diritto di identificare facilmente, tramite un cartellino di riconoscimento, il personale con il quale entra in relazione.
- ◆ L'Ospite ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia rimangano segreti.
- ◆ L'Ospite ha diritto di porre reclami.

## **7. I DOVERI DELL'OSPITE**

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

- ◆ L'Ospite è invitato a collaborare con il personale medico e infermieristico per rendere più efficace possibile la cura e a rispettare le disposizioni fornite dalla Direzione Medica e Amministrativa, a vantaggio della serenità degli ambienti e della piena efficienza dei servizi.
- ◆ L'Ospite è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera;
- ◆ L'Ospite è tenuto ad avvisare il personale infermieristico quando si allontana dal reparto.
- ◆ L'accesso in Ospedale esprime, da parte del cittadino - Ospite, un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma riabilitativo, terapeutico, assistenziale;
- ◆ È dovere rispettare il riposo sia diurno che notturno degli altri Ospiti;
- ◆ L'organizzazione di orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede deve essere rispettata in ogni circostanza;
- ◆ Il Personale Sanitario è invitato a far rispettare le norme per il buon andamento del Reparto ed il benessere del cittadino malato.



## **8. CODICE ETICO**

La Provincia Lombardo Veneta si è dotata di un proprio Codice Etico e di Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001, consultabile sul sito web [www.fatebenefratelli.eu](http://www.fatebenefratelli.eu) o presso il Servizio Portineria del ns. Centro.

## **9. SERVIZI DEL CENTRO**

### **Servizio di Attenzione Spirituale e Religiosa (SASR)**

In conformità alle indicazioni della Carta d'Identità e degli Statuti dell'Ordine, la Provincia Lombardo-Veneta, nell'ottica dell'assistenza integrale della persona, istituisce del Servizio di assistenza spirituale e religiosa (SASR) in ciascuno dei suoi Centri.

Il SASR è un servizio che contribuisce a realizzare la missione dell'Ordine e del Centro; ha un orientamento terapeutico poiché coopera, con la sua presenza, all'assistenza, al trattamento e alla cura integrale delle persone che sono assistite nello stesso.

La finalità del SASR è quella di accogliere le necessità spirituali e religiose degli ospiti dei nostri Centri, dei loro familiari, e dei collaboratori, seguendo e ricreando i gesti e gli atteggiamenti di Gesù con le persone bisognose e vulnerabili, così come fece S. Giovanni di Dio che si donò interamente al servizio dei poveri e dei malati.

### **Obiettivi**

- Rilevazione delle necessità spirituali e religiose con apertura alle varie culture e credenze;
- Accompagnamento spirituale e religioso della persona;
- Incontri di gruppo su tematiche spirituali e religiose;
- Promuove ed effettua formazione pastorale inerente all'amministrazione dei sacramenti e alla ritualità liturgica;
- Formazione umana e pastorale rivolta ai collaboratori e volontari;
- Coordinamento con le Direzioni del Centro e con l'équipe di comunità;
- Collaborazione con la chiesa locale (parrocchia, diocesi, associazioni religiose, ecc.)

Il servizio è funzionante dalle ore 8:00 alle 16:00 dal lunedì al venerdì, recapito telefonico 0371/207315.

### **Servizio Religioso**

Nel Centro è presente il Servizio Religioso curato e sostenuto da un Cappellano. All'interno del Centro si trova una Chiesa, accessibile a tutti negli orari e nei giorni stabiliti, esposti nella bacheca all'ingresso del Centro e all'entrata della stessa.

Gli Ospiti di confessioni diverse da quella Cattolica possono richiedere l'assistenza dei propri ministri di culto.



### **Segreteria Medica**

La Segreteria Medica gestisce i rapporti tra l'utente e il Centro.

In particolare, il suddetto ufficio esplica le seguenti funzioni:

- Gestione richieste di ricovero e liste d'attesa
- Accettazione, dimissioni, trasferimenti e decessi
- Gestione delle scadenze ricoveri
- Gestione dell'archivio delle cartelle cliniche
- Rilascia informazioni sulle attività del Centro (front-office)
- Rilascia informazioni sull'Attività Privata di Supporto (APS)

Aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 15:30, recapiti telefonici 0371/207.289-218.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con il Centro (Ospiti, parenti, visitatori) ed ha lo scopo di raccogliere: disagi, reclami, nuove proposte, informazioni, chiarimenti circa i servizi che vengono erogati, garantire a facilitare gli Ospiti sull'esercizio dei propri diritti, analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli Ospiti sui servizi offerti.

L'apertura del servizio e la gestione della prima fase d'intervento sono realizzate dall'operatore addetto a questo servizio. Quando il caso richiede un intervento preciso di soluzione, l'operatore trasferisce le informazioni alla Direzione che provvede a suggerire ipotesi di soluzione.

L'URP è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 15:30, *recapito telefonico 0371207.289 - 218*

*indirizzo e-mail [ccesari@fatebenefratelli.eu](mailto:ccesari@fatebenefratelli.eu) , [mrcoldani@fatebenefratelli.eu](mailto:mrcoldani@fatebenefratelli.eu)*

È disponibile, presso l'URP, il **modulo segnalazione "reclami, elogi, suggerimenti"**. In caso di reclamo, sarà premura dell'URP, dopo le opportune verifiche del caso, fornire risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

## **10. RETTA DI DEGENZA**

La retta di degenza stabilita ai sensi della DGR n. XI/7241 del 28/10/22 è a completo carico del Servizio Sanitario Regionale (SSR).

## **11. SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA A CARICO DELL'OSPITE**

- Servizio di Lavanderia;
- Servizio di Estetica (manicure, pedicure, ecc.);
- Servizio di Parrucchiera/e;



- Sono a carico dell'Ospite tutti i trattamenti non strettamente correlati alla patologia psichiatrica ove non riconosciuti dal SSN (cure odontoiatriche, eventuali ticket sanitari su prestazioni di specialistica e farmaci non psichiatrici, ecc.);
- Acquisto di materiale d'uso personale;
- Fornitura abbigliamento personale;
- Attività privata di supporto, l'insieme delle attività prestate all'Ospite al solo fine di fornire compagnia, supporto affettivo e relazionale;
- Spese per attività ludico-ricreative non previste dal progetto terapeutico-riabilitativo (PTR) come ad esempio gite o piscina;
- I trasporti per visite ambulatoriali o ricoveri in ospedale per patologia non psichiatrica (fatto salvo il ricorso al 112 per il Soccorso Sanitario).

Si precisa che tutte le spese sono concordate e autorizzate dall'Ospite, se in grado di esprimere la propria volontà, o dal tutore o familiare e saranno regolarmente rendicontate.

## **12. ASSEGNAZIONE MEDICO DI MEDICINA GENERALE (MMG)**

Al momento dell'inserimento dell'Ospite, presso una delle nostre Comunità, si consiglia di sostituire il proprio Medico di Medicina Generale con quello che presta servizio nell'area di competenza ATS del nostro Centro, per facilitare la prescrizione dei farmaci non psichiatrici e degli esami di diagnostica. Tale procedura viene espletata dal nostro Servizio Sociale.

Al momento della dimissione i familiari dovranno immediatamente recarsi presso gli uffici della Medicina di Base, della propria ATS, per la nuova assegnazione del Medico.

## **13. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

### **Verifica del gradimento del servizio offerto**

Il Centro Sacro Cuore di Gesù, nella prospettiva di miglioramento costante del servizio offerto, sottopone semestralmente questionari agli Ospiti e/o familiari (MOD-URP-002), attraverso consegna diretta da parte del Coordinatore della Comunità.

Tutti i questionari verranno trattati in forma assolutamente anonima, pertanto è preferibile che sia compilato direttamente dall'Ospite o in alternativa con l'aiuto di un familiare.

La restituzione dei questionari compilati potrà avvenire tramite le cassette dedicate a suggerimenti e reclami poste presso la portineria del Centro o consegnandoli direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

I risultati saranno esposti in locali accessibili agli Ospiti e/o Familiari, pubblicati sul sito aziendale.



### **Segnalazioni reclami e/o suggerimenti**

È istituito nel Centro Sacro Cuore di Gesù l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che, ha lo scopo, tra i vari compiti, di raccogliere: reclami, elogi e suggerimenti circa i servizi che vengono erogati, attraverso la compilazione del modulo segnalazione "reclami, elogi, suggerimenti" (MOD-URP-001), disponibile nelle Comunità, all'U.R.P. e scaricabile dal sito web.

In caso di reclamo, sarà premura dell'U.R.P., dopo le opportune verifiche del caso, fornire risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.



## 14. INFORMAZIONI VARIE

### Orario delle visite



Tutti i giorni dalle:

- ✓ ore 9:30 alle 11:30
- ✓ ore 14:00 alle 18:00.

Si raccomanda ai visitatori di presentarsi al personale dell'equipe e di consegnare loro eventuali alimenti.

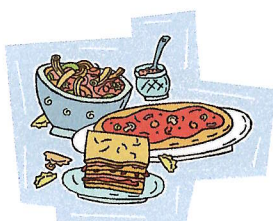
I minori di 14 anni devono essere accompagnati da un adulto, che ne è responsabile previa sottoscrizione del modulo di assunzione di responsabilità da parte dell'adulto accompagnatore.

### Incontri con équipe curante



L'équipe curante è a disposizione, previo appuntamento.

### Pasti



I pasti vengono preparati dalla nostra Cucina interna e serviti secondo il seguente orario:

- ore 08:00 prima colazione
- ore 12:00 pranzo:
- ore 19:00 cena

### Regolamento



Gli Ospiti s'impegnano all'atto del ricovero a sottoscrivere il regolamento del Centro riguardante norme di buon comportamento generali.



### Oggetti personali e di valore



È sconsigliato portare oggetti di valore.  
Le Direzioni declinano ogni responsabilità.

### Divieto di fumo



Nelle comunità è vietato fumare. Gli Ospiti verranno accompagnati all'esterno della comunità e vigilati dal personale.

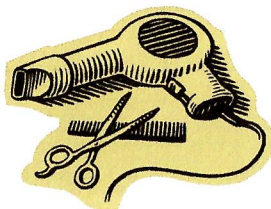
Per prevenire il rischio d'incendi e rischi correlati accendini e sigarette dovranno essere consegnati al personale di servizio e non possono essere conservati nelle stanze di degenza.

### Spaccio interno



È aperto dal lunedì al sabato con i seguenti orari:  
da lunedì a venerdì: dalle ore 07:30 alle ore 11:30 e dalle ore 11:45 alle ore 14:00  
sabato: dalle ore 08:00 alle ore 11:00

### Parrucchiera per uomo e donna



Su richiesta dell'Ospite, a pagamento, richiedendo l'appuntamento tramite la Comunità d'appartenenza. L'attività, di norma, viene svolta nella giornata di lunedì



### **Estetista**



Su richiesta dell'Ospite, a pagamento, richiedendo l'appuntamento tramite la comunità d'appartenenza. L'attività, di norma, viene svolta nella giornata di lunedì

### **Servizio Lavanderia**



È facoltà dell'Ospite provvedere al lavaggio e alla stiratura dei capi d'abbigliamento personali, direttamente o tramite una delle Lavanderie iscritte all'Albo interno, presente in comunità, a pagamento e previa adesione.

### **Servizio Consegna Denaro**



Servizio usufruibile, previ accordi con il Coordinatore effettuando un bonifico mensile sul conto corrente dedicato. L'importo versato sarà corrisposto all'Ospite tramite il Coordinatore di Comunità di degenza e giustificato con apposita documentazione.

### **Attività Privata di Supporto**



Attività prestate all'Ospite al solo fine di fornire compagnia, supporto affettivo e relazionale. Le attività possono essere sia a titolo gratuito che oneroso, a carico dell'Ospite e devono essere preventivamente autorizzate.



### **Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione sanitaria**



L'esercizio dei diritti si effettua tramite richiesta, con apposita modulistica (disponibile presso la Segreteria Medica), da parte del diretto interessato, anche mediante delega o rappresentazione di terzi a seguito di provvedimento del Giudice, corredata di copia del documento di riconoscimento. In caso di persona che agisce per conto dell'interessato anche di delega e copia del documento di riconoscimento del delegante e nei casi di rappresentazione di terzi presentando anche una dichiarazione sostitutiva di certificazione (DPR 445/2000) perché agisce per conto dell'interessato.

La documentazione sanitaria è rilasciata su autorizzazione del Direttore Medico, nel termine massimo di 7 giorni. Per il rilascio di copie è dovuto il rimborso del costo di 50,00 €.

### **Orario S. Messe e Celebrazioni varie**



La Chiesa rimane aperta soltanto durante le Celebrazioni. L'orario è esposto nelle bacheche del Centro.

Le Comunità, i Centri Diurni e i Servizi collaborano ad animare la liturgia delle varie solennità (Natale, Pasqua, San Giovanni di Dio, Giornata del Malato, Via Crucis, Sacro Cuore di Gesù). Sante Messe in suffragio sono celebrate nel mese di novembre per tutti gli Ospiti, Religiosi, Collaboratori e Benefattori.

### **Associazione Alleanza per gli Ammalati Mentali**



L'Associazione Alleanza per gli Ammalati Mentali è regolamentata da uno statuto proprio. L'associazione opera, inoltre, come meccanismo di tutela e verifica e fa parte dell'Associazione regionale URASAM LOMBARDIA ([www.urasamlombardia.it](http://www.urasamlombardia.it)). Per maggiori informazioni e/o proposte: [info@alleanzaammalatiementali.org](mailto:info@alleanzaammalatiementali.org)



## 15. COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

### *In treno da Milano*



#### **Stazione ferroviaria di Milano Centrale**

Linea Milano – Piacenza – Bologna, fermata Lodi.

Stazione pullman Linea Star per San Colombano al Lambro.

Fermata "scuole medie" di San Colombano al Lambro.

Procedere a piedi per circa 800 m in direzione del cimitero, superarlo e dopo 200m sulla destra si trova il Centro.

### *In pullman da Milano*



Stazione autovie Sud Milano (capolinea metropolitana San Donato linea gialla) pullman per San Colombano al Lambro.

Fermata "scuole medie" di San Colombano al Lambro.

Procedere a piedi per circa 800 m in direzione del cimitero, superarlo e dopo 200m sulla destra si trova il Centro.

### *In auto*



#### **Autostrada A1 Milano – Bologna**

Uscita Casalpusterlengo, svoltare a destra seguendo le indicazioni stradali per San Colombano al Lambro.

Arrivati a San Colombano al Lambro seguire le indicazioni per il cimitero, superarlo e dopo 200 m sulla sinistra si arriva al parcheggio, situato di fronte al Centro.





FATEBENEFRATELLI  
Centro  
Sacro Cuore di Gesù

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI E/O FAMILIARI CPA-CRA

PLV  
Ordine Ospedaliero  
S. Giovanni di Dio  
  
San Colombano  
al Lambro

Gentile Ospite e/o Familiare,

Le chiediamo di compilare, in forma anonima, il presente questionario di soddisfazione su una serie di aspetti legati alla esperienza di residenzialità riabilitativa presso la nostra Comunità.

Potrà compilarlo e restituirlo, depositandolo nelle cassette dedicate a suggerimenti e reclami oppure consegnandolo direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Le informazioni che Lei ci fornirà verranno utilizzate per elaborazioni statistiche al fine di valutare la qualità del servizio offerto e, grazie alle Sue indicazioni, porre in atto azioni di miglioramento.

Comunità: \_\_\_\_\_

Data di compilazione \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

<b>Sesso:</b>	<input type="checkbox"/> femmina	<input type="checkbox"/> maschio	Età (del paziente) in anni _____	
<b>Scolarità:</b>	<input type="checkbox"/> nessuna	<input type="checkbox"/> scuola obbligo	<input type="checkbox"/> scuola superiore	<input type="checkbox"/> laurea/altro titolo universitario
<b>Nazionalità:</b>	<input type="checkbox"/> italiana	<input type="checkbox"/> europea	<input type="checkbox"/> extraeuropea	
<b>D01 Ricovero:</b>	<input type="checkbox"/> URGENTE	<input checked="" type="checkbox"/> PROGRAMMATO		

**D02 Come valuta i TEMPI DI ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO?** (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale)

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

Per nulla soddisfatto molto soddisfatto

**D03 Come valuta l'ACCOGLIENZA E LE INFORMAZIONI RICEVUTE SULL'ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNITA'?** (orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari di ricevimento medici, identificazione dei responsabili di cure)

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

Per nulla soddisfatto molto soddisfatto

**D04 Come valuta gli ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI OFFERTI?** (comfort della stanza, vitto, pulizia)

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

Per nulla soddisfatto molto soddisfatto

**D05 Come valuta l'ASSISTENZA del PERSONALE INFERMIERISTICO?** (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

Per nulla soddisfatto molto soddisfatto

**D06 Come valuta l'ASSISTENZA del PERSONALE MEDICO?** (disponibilità, cortesia)

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

Per nulla soddisfatto molto soddisfatto

**D07 Come valuta LE CURE a Lei prestate?**

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

Per nulla soddisfatto molto soddisfatto

**D08 Come valuta le INFORMAZIONI ricevute sul Suo stato di salute?**

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

Per nulla soddisfatto molto soddisfatto







FATEBENEFRATELLI  
Centro  
Sacro Cuore di Gesù

SEGNALAZIONE:  
RECLAMO, ENCOMIO, SUGGERIMENTO

PLV  
Ordine Ospedaliero  
S. Giovanni di Dio  
San Colombano  
al Lambro

A cura dell'URP

Data ricezione \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Numero progressivo \_\_\_\_\_

La segnalazione viene presa in carico?  SI  NO

In caso di non presa in carico, indicare il motivo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Sigla Referente URP \_\_\_\_\_

Si assegna e si trasmette a \_\_\_\_\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Responsabile dell'istruttoria \_\_\_\_\_ da effettuarsi entro il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Ricevuto riscontro scritto il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

La risposta è stata inviata in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

La Pratica Archiviata il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Sigla Referente URP \_\_\_\_\_

SPAZIO DEDICATO AD EVENTUALE REVISIONE DELL'ISTRUTTORIA:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Sigla Referente URP \_\_\_\_\_