



CARTA DEI SERVIZI

Ospedale Sacra Famiglia – Fatebenefratelli

Aggiornato al 1 dicembre 2022

CS-SAN – 001 vers 1

L'OSPEDALE SACRA FAMIGLIA



Direttore di Struttura: DAMIANO RIVOLTA

Direttore Medico di Presidio: PIERPAOLO MAGGIONI

Superiore Locale: FRA INNOCENZO FORNACIARI

Come raggiungere l'Ospedale:

- Ferrovie Nord Milano (FNM) – linea Milano - Asso - stazione FNM di Erba
- Servizio pullman CPT Lecco - Como - stazione FNM di Erba
- Autoservizi SpT Servizio pullman dalla stazione FNM per l'Ospedale Sacra Famiglia

Parcheggio:

Di fronte all'ingresso dell'Ospedale è disponibile un ampio parcheggio. È altresì possibile entrare temporaneamente in ospedale con la propria auto solo per accompagnare un paziente al Pronto Soccorso o per permettere un ingresso più agevole alle persone con difficoltà di deambulazione; l'auto andrà in ogni caso parcheggiata all'esterno. Sono disponibili all'interno dell'Ospedale due spazi riservati ai portatori di handicap.



Indice

3. Presentazione e Principi Fondamentali – Ordine Ospedaliero San Giovanni di Dio
5. Le nostre strutture
6. Modelli di Gestione
8. L'ospedale Sacra Famiglia
10. Ricoveri
12. Ulteriori Servizi
13. Diritti degli Utenti



Ordine Ospedaliero San Giovanni di Dio

Fatebenefratelli

L'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli è stato fondato a Granada (Spagna) come continuazione dell'opera caritativa di San Giovanni di Dio nella seconda metà del XVI secolo. Da allora l'Ordine, riconosciuto come tale definitivamente nel 1617 da Papa Paolo V, si è espanso perpetuando l'opera apostolica di assistenza ai sofferenti avviata da San Giovanni di Dio ed i suoi discepoli.

L'Ordine realizza la propria vocazione religiosa dedicandosi al servizio della Chiesa, evangelizzando il mondo della salute, prestando senza scopo di lucro attività sanitarie ed assistenziali in particolare nei confronti di malati e bisognosi.

Il nostro fondatore

San Giovanni di Dio nasce nel 1495 in Portogallo a Montemor-o-Novo. Contadino, soldato, venditore ambulante e libraio. Nel 1539 dopo aver ascoltato la predica di San Giovanni d'Avila, viene ricoverato nell'Ospedale Reale di Granada, per presunti disturbi mentali. In questa occasione incontra la drammatica realtà dei malati, degli abbandonati, degli emarginati e decide di fondare un ospedale, la casa di Dio, dove tutti potevano trovare ospitalità.

La vita di San Giovanni di Dio è un inno all'accoglienza universale. Da qui l'Ordine da lui creato, protagonista di cinque secoli di storia socio-sanitaria, prende per sempre il nome delle parole che ripeté fino alla morte: "Facciamo bene il Bene che possiamo fare".

In cosa crediamo

LA NOSTRA MISSIONE: evangelizzare il mondo del dolore e della sofferenza attraverso un'assistenza che consideri tutte le dimensioni della persona umana, fisica, psichica, sociale e spirituale.

LA NOSTRA VISIONE: aprirsi al mondo in evoluzione per continuare ad essere testimoni dei valori cristiani nell'assistenza integrale alla persona.

I NOSTRI VALORI: guidano e motivano lo sviluppo dell'Ordine di San Giovanni di Dio possono essere così sintetizzati:

- **QUALITÀ:** Siamo sempre a disposizione dei più fragili per donare le nostre competenze di professionisti della salute con un approccio integrale e olistico alla cura della persona. Le nostre strutture sono ambienti accoglienti, dove lavoriamo in diverse équipes multidisciplinari con un'apertura all'innovazione e intercettando i mutevoli bisogni assistenziali.
- **OSPITALITÀ:** L'ospitalità non è fatta solo di cose e ambienti, ma innanzitutto di atteggiamenti quotidiani che fanno sentire l'altro non un ospite sopportato, ma accolto e ascoltato: ospitalità significa accogliere con il cuore. Per noi è sinonimo di accoglienza misericordiosa senza limiti, centralità della persona umana, rispetto della vita umana e dovere all'educazione sanitaria.
- **RESPONSABILITÀ:** Agire responsabilmente significa restare fedeli agli ideali di San Giovanni di Dio e dell'Ordine, unità di pensiero e di azione, sostenibilità ed equa distribuzione delle risorse e rispetto per l'ambiente. In due parole: agire etico.



Rispondere ai bisogni di salute dei bambini, degli anziani, dei sofferenti e delle persone assistite nei centri Fatebenefratelli richiede l'attivazione di una profonda responsabilità soggettiva.

- **SPIRITUALITÀ:** Assistenza integrale significa anche dare risposta alle necessità spirituali e religiose delle persone assistite nei nostri Centri, dei loro familiari e dei collaboratori del Centro stesso, seguendo e ricreando i gesti e gli atteggiamenti di Gesù. Spiritualità è anche evangelizzazione, collaborazione con parrocchie, diocesi e altre confessioni, ecumenismo e, più in generale, creazione di un'esperienza spirituale condivisa.
- **RISPETTO:** Dalla dignità dell'essere umano dinanzi a Dio consegue sia il diritto e il dovere dell'auto- stima e dell'amore verso sé stessi sia l'amare il prossimo come noi stessi. La vita dell'essere umano è sacra e inviolabile, per questo operiamo con onestà, trasparenza, promuovendo la giustizia sociale e coinvolgendo nei percorsi di cura i familiari o chi si prende cura dei più fragili



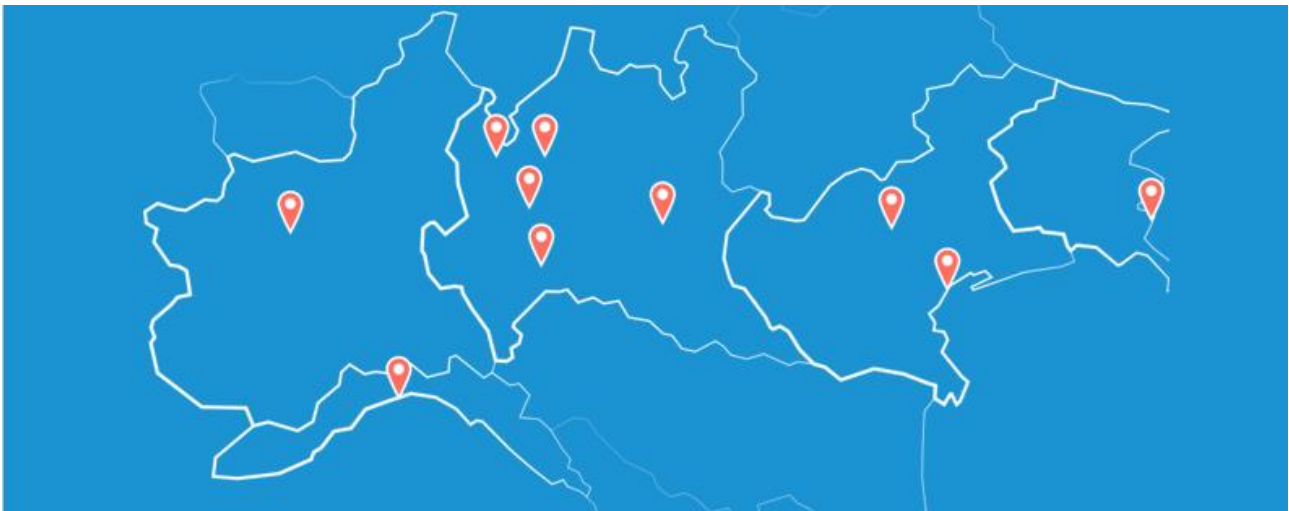


Le nostre strutture

La Famiglia Ospedaliera Fatebenefratelli opera in 54 nazioni attraverso oltre 400 opere assistenziali. Accanto agli oltre 900 Religiosi, circa 50000 collaboratori partecipano a vario titolo alla realizzazione della missione dell'Ordine.

La Provincia Lombardo Veneta - Fatebenefratelli è parte di questo grande Gruppo. Ad oggi è presente sul territorio, in 5 contesti regionali differenti (Piemonte, Liguria, Lombardia, Veneto e Friuli Venezia Giulia), con 11 strutture, che erogano servizi assistenziali in 5 aree così distinguibili: area psichiatrica, area riabilitazione, area ospedaliera, area residenziale e sociale.

In ogni struttura è attivo il Servizio di Attenzione Spirituale Religiosa. Il SASR offre un'assistenza integrale che risponde sia alle necessità spirituali sia quelle religiose in un dialogo aperto a tutte le confessioni religiose e alle convinzioni ideologiche. Il Servizio può contare pertanto su operatori adeguatamente formati per poter svolgere il loro lavoro in questo contesto di pluralità



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SAN CARLO BORROMEO
CASA DI RIPOSO E DI ACCOGLIENZA SAN PIO X
IRCCS CENTRO SAN GIOVANNI DI DIO FATEBENEFRAPELLI
OSPEDALE SACRA FAMIGLIA
CENTRO SANT'AMBROGIO
CENTRO SACRO CUORE DI GESÙ
OSPEDALE SAN RAFFAELE ARCANGELO
PRESIDIO OSPEDALIERO RIABILITATIVO BEATA VERGINE DELLA CONSOLATA
CASA DI RIPOSO RESIDENZA PROTETTA VILLA SAN GIUSTO
CASA DI OSPITALITÀ FATEBENEFRAPELLI
SANTA SOFIA FATEBENEFRAPELLI



Modelli di gestione

Il sistema di gestione della sicurezza

I profondi cambiamenti hanno modificato il contesto sempre competitivo nel quale operano le aziende. Il "portafoglio rischi" che influenza l'impresa è diventato il driver principale di valutazione delle misure idonee da adottare al fine di tutelare il valore complessivo dell'azienda.

L'ottica culturale e valoriale con cui sono considerate la salute e la sicurezza dei cittadini (nella loro veste di operatori, pazienti, visitatori, ecc) è confermata da un quadro normativo del tutto orientato verso queste concezioni dell'ambiente di lavoro, dei diritti e dei doveri, delle misure preventive e dei controlli.

L'etica del lavoro è anche consapevolezza delle proprie responsabilità, è informazione e aggiornamento continuo, è stile di vita corretto e rispettoso delle leggi, è impegno sociale per la crescita e lo sviluppo della comunità che vive e lavora nelle Strutture della provincia.

Bioetica

L'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio si sente particolarmente sensibilizzato e impegnato nel campo della Bioetica, per ponderare e affrontare adeguatamente i dilemmi etici che emergono nelle sue Opere apostoliche, sia nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria, sia in quello della gestione e della ricerca sociale e biomedica ed etica ambientale. Nell'Ordine da diversi anni si stanno costituendo dei Comitati di Bioetica (assistenziali, sociale, ricerca), alcuni dei quali annoverano già una ragguardevole esperienza





L'OSPEDALE SACRA FAMIGLIA

La struttura

L'Ospedale Sacra Famiglia eroga prestazioni e visite mediche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa, necessari a risolvere i problemi di salute dell'utente.

Dispone di **231 posti letto** totali a contratto così suddivisi:

- n° 8 posti di Anestesia e Rianimazione
- n° 20 posti letto di Cardiologia
- n° 46 posti letto di Medicina Generale di cui 3 di Oncologia e 3 di Day Hospital
- n° 40 posti letto di Riabilitazione Specialistica
- n° 17 posti letto di Pediatria di cui 2 di Day Hospital
- n° 6 posti letto di Neonatologia
- n° 34 posti letto di Ostetricia e Ginecologia di cui 3 di Day Surgery
- n° 26 posti letto di Chirurgia Generale di cui 4 di Day Surgery
- n° 27 posti letto di Ortopedia e Traumatologia, di cui 4 di Day Surgery
- n° 5 posti letto di Urologia
- n° 2 posti letto di Oculistica di cui 1 di Day Surgery

I posti letto sono quindi tutti accreditati in camere singole, doppie e triple dotate di servizi igienici autonomi. In prevalenza si tratta di camere doppie con bagno.

La struttura è articolata in tre Padiglioni (Blocco A, Blocco B e Blocco SG).

Le degenze sono situate all'interno dei blocchi A

- Medicina Generale
- Cardiologia
- Terapia Intensiva – UCC
- Riabilitazione Specialistica

E blocco B

- Area Omogenea Chirurgica (Chirurgia Generale, Ortopedia e Traumatologia)
- Day Hospital e Day Surgery
- Ostetricia e Ginecologia
- Pediatria, Nido e Neonatologia

I servizi ambulatoriali sono situati al blocco SG ed al blocco B

La Diagnostica per Immagini è situata al piano “-1” del Blocco A

Il Servizio di Medicina di Laboratorio ed il Centro Trasfusionale sono situati al piano 1 del blocco SG

Il Centro Unico di Prenotazione e l'accettazione degli ambulatori è immediatamente accessibile al piano terra del blocco SG

L'Ospedale è sede di DEA di Primo Livello, ha un servizio di Pronto Soccorso ed è inserita nella rete STEMI e nella rete trauma del Sistema Sanitario Regionale di Regione Lombardia.



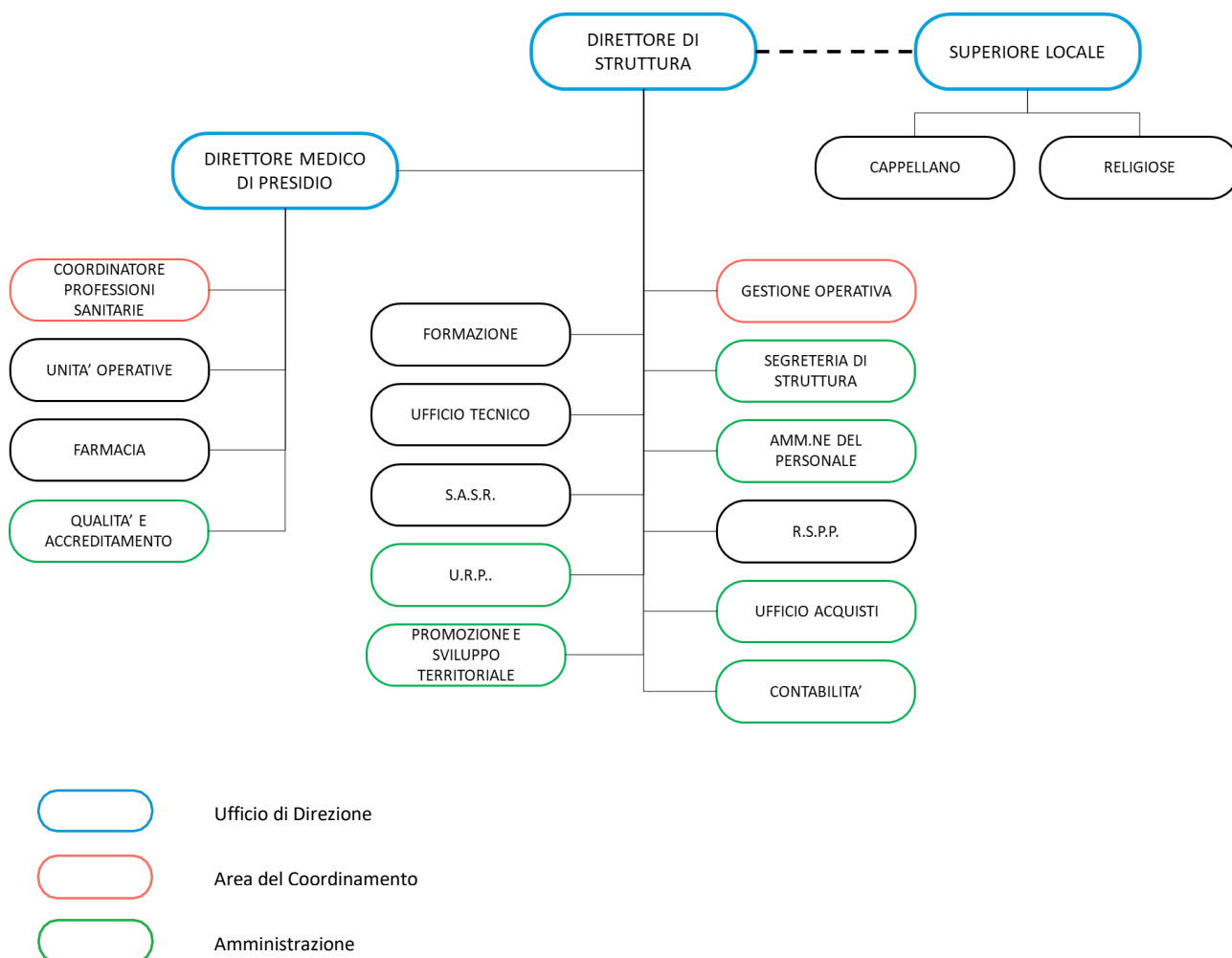
Al piano “-1” è presente un servizio BAR aperto tutti i giorni dalle 07:30 alle 15:00. Presso le aree di degenza sono disponibili spazi per le visite dei famigliari. La struttura è inserita in un grande parco e dispone, nelle adiacenze, di un ampio parcheggio collegato all’Ospedale mediante un sottopasso pedonale. L’accesso alle prestazioni di ricovero avviene mediante indicazione del Medico di Medicina Generale o dello specialista, contattando l’ufficio ricoveri. È possibile anche il ricovero in solvenza o con fondi assicurativi.

L’Organizzazione

Il carisma dell’Ordine è garantito dalla presenza del Superiore Locale che opera in stretta collaborazione con la Direzione di struttura. La struttura è affidata alla Direzione di Struttura al quale è delegata la responsabilità complessiva dell’andamento dei servizi, coadiuvato dalla Direzione Medica di Presidio per il settore sanitario. Il Superiore Locale, la Direzione di struttura e la Direzione Medica compongono l’Ufficio di Direzione, organo nel quale vengono presentati e discussi progetti, prospettive e questioni organizzative e gestionali.

Dal punto di vista operativo svolge ruolo fondamentale l’Area del Coordinamento composta dalla Coordinamento Socio Sanitario, dal Coordinamento di Reparto e dei comparti di fisioterapia e riabilitazione sociale (animazione).

Per l’ambito amministrativo è presente un Co- ordinamento Amministrativo che governa gli aspetti economici-finanziari, l’Accoglienza e la gestione degli approvvigionamenti





Ricoveri

L'Ospedale Sacra Famiglia - Fatebenefratelli di Erba eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura delle malattie acute che non possono essere trattate in ambulatorio.

RICOVERO URGENTE

Il paziente si presenta direttamente in Pronto Soccorso, dove il medico di guardia disporrà, se necessario, l'immediato ricovero. Nel caso che il ricovero non sia possibile o siano necessarie cure presso altra struttura ospedaliera, l'Ospedale provvederà al trasferimento con i mezzi e l'assistenza adeguati.

RICOVERO ORDINARIO/PROGRAMMATO

L'Ospedale garantisce il ricovero ordinario per le patologie non urgenti. L'accettazione centrale tiene una lista di prenotazione e comunica al paziente il giorno stabilito e le modalità per il suo accesso in Ospedale.

RICOVERO IN REGIME DI DAY-HOSPITAL E DAY-SURGERY

Il Day-Hospital è un tipo di ricovero (o cicli di ricovero) programmato costituito da accessi singoli o ripetuti; la degenza è limitata alle sole ore diurne.

Fornisce prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche che non possono essere eseguite a livello ambulatoriale.

L'accesso al ricovero programmato può avvenire solo su prescrizione diretta da parte dei medici del reparto a seguito di visita ambulatoriale o di precedente ricovero: il medico di Medicina Generale non può, pertanto, richiedere direttamente il ricovero in DH (Day-Hospital).

Cosa occorre

Per ogni tipo di ricovero è indispensabile portare la seguente documentazione:

- richiesta di ricovero compilata dal medico di medicina generale (M.M.G.) o dal pediatra di libera scelta (P.L.S.);
- tessera sanitaria o Carta Regionale dei Servizi;
- documento d'identità;
- il codice fiscale;
- la documentazione medica già in possesso dal paziente.

Per quanto riguarda gli effetti personali consigliamo di portare solo quelli strettamente necessari: biancheria personale, pigiama e/o camicia da notte, vestaglia e/o giacca da camera, pantofole, asciugamani, spazzolino da denti, dentifricio, sapone, deodorante, pettine, necessario per barba.

Consigliamo inoltre di non tenere con sé gioielli, oggetti di valore, somme di denaro.

Si raccomanda, inoltre:

- ai visitatori di non rimanere nei reparti fuori dagli orari di visita e di non far entrare nei reparti i bambini di età inferiore ai 12 anni;
- solo nel caso di pazienti in gravi condizioni o bisognosi, il Primario del reparto può concedere ad un solo familiare permessi speciali;



- per i pazienti operati e solo per il giorno dell'intervento, è possibile la presenza di una sola persona (al di fuori dell'orario di visita), autorizzata dal Primario del reparto;
- non è consentito al familiare restare di notte, al di fuori dei casi sopra citati, e con l'eccezione delle madri dei bambini ricoverati in pediatria;
- le persone presenti nei reparti di degenza senza speciale permesso saranno invitate dal personale ad uscire;
- si consiglia ai visitatori di non portare fiori o piante, che potrebbero essere fonte di infezione per i degenti, né cibi che potrebbero interferire con le diete prescritte;
- si raccomanda ai visitatori, per motivi igienici, di non sedersi sui letti e di non appoggiarvi gli indumenti, né di usare i bagni dei ricoverati.

Accoglienza e comfort

L'obiettivo della nostra struttura è garantire agli utenti le cure in un ambiente sicuro ed in un clima il più possibile umano, assicurando uno standard qualitativo di cure efficienti ed efficaci.

Comfort all'interno delle camere:

- armadio per abiti, scarpe ed effetti personali
- letto ospedaliero certificato con schienale reclinabile
- bagno in camera
- televisore

Accoglienza all'ingresso: a carico dei coordinatori infermieristici ed ogni operatore sanitario è identificato tramite cartellino

Informazioni per utenti e visitatori: la Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web e può essere fatta stampare su richiesta in reparto.

Fornitura sistematica ai degenti degli accessori per la consumazione dei pasti: ad ogni pasto sono distribuiti acqua minerale, bicchieri, posate, tovaglioli.

Servizio Bar: presente un servizio bar, situato al piano -1 del blocco dei SG, con apertura da lunedì a venerdì dalle ore 7:30 alle ore 15:00. È assolutamente vietato, per i degenti, l'acquisto di bevande alcoliche.

Servizio di parrucchiere e barbiere: su richiesta da rivolgere ai Coordinatori Infermieristici.

Servizio di lavanderia: su richiesta da rivolgere ai Coordinatori Infermieristici

Servizio di Assistenza Spirituale e Religiosa: il referente SARS, Alessandro Screpis, garantisce l'assistenza religiosa in qualsiasi momento.

Celebrazioni Liturgiche

La Santa Messa è officiata tutti i giorni nella Cappella situata al piano seminterrato del Blocco Servizi Generali, secondo i seguenti orari:

- feriali > 7:00
- festivi > 10:00

Nel rispetto della volontà di ogni ammalato, sarà accolta qualsiasi esigenza in ordine alle varie religioni.

Volontariato: sono presenti volontari appartenenti alle associazioni autorizzate (AVO - ABIO) dalla Direzione Generale per offrire supporto agli utenti.



Bancomat: è presente uno sportello bancomat all'esterno dell'Accettazione Centrale.

Ulteriori servizi

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP): è possibile inviare eventuali reclami e/o segnalazioni all'indirizzo e-mail qualita.sf@fatebenefratelli.eu, che verranno presi in carico ed evasi entro 30 giorni dalla ricezione. L'ufficio è aperto da lunedì a venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30.

CHIAREZZA E TRASPARENZE NELLE INFORMAZIONI COMUNICATE PRIMA DELL'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI: tariffari consultabili dall'utente.

COPIA AUTENTICA DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA: disponibile, a pagamento, entro 30 giorni lavorativi dal giorno della richiesta, con possibilità di spedizione, in contrassegno, al domicilio.

PRENOTAZIONI VISITE ED ESAMI Centro Unico di Prenotazione con possibilità di prenotazione telefonica, allo sportello oppure online.

TRASPARENZA NEI TEMPI DI ATTESA: aggiornati e pubblicati mensilmente sul sito internet dell'Istituto.

CONSEGNA DEI REFERTI CON MODALITÀ CHE TENGONO CONTO DELLE ESIGENZE DEGLI UTENTI: consegna referti tutti i giorni dalle 8:30 alle 16:00 presso lo sportello Ritiro Referti.

Regole per gli utenti

Il soggiorno in ospedale esige regole di comportamento ben definite, indispensabili per migliorare la convivenza e per favorire l'erogazione delle cure. Da qui l'esigenza di alcuni divieti e raccomandazioni:

- Non assumere farmaci non prescritti dal medico di reparto;
- Avisare i Coordinatori Infermieristici prima di assumere cibi provenienti dall'esterno;
- Non utilizzare apparecchiature elettriche provenienti dall'esterno senza autorizzazione;
- La tranquillità è un bene di tutti: si richiede di evitare di infastidire, in qualsiasi modo, gli altri ricoverati;
- Non lasciare mai incustoditi gli effetti personali ma riporli negli armadietti provvisti di serratura;
- Per favorire il riposo notturno, i televisori devono essere tenuti a volume basso e spenti alle ore 22.00. Si ricorda che è vietato fumare in tutto l'Ospedale.





Diritti degli utenti

- L'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- L'utente ha diritto alle informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- L'utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi: dette informazioni devono comprendere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi; • L'utente ha il diritto di rifiutare ogni procedura diagnostica e terapeutica proposta dal medico e ha diritto anche alla riservatezza del personale;
- Tutti coloro che operano nell'ospedale sono tenuti al segreto professionale di ogni fatto che coinvolga i degenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle loro attività.
- I pazienti in età pediatrica (fino a 12 anni - Legge 48/88) hanno diritto alla presenza continuativa di un accompagnatore. La presenza prolungata di un familiare e/o conoscente e/o caregiver oltre il normale orario di visita è concessa anche in caso di ospiti in età avanzata (oltre 65 anni - Legge 48/88 art. 16), o in caso di agitazione, disabilità, problematiche psicologiche, stato comatoso. A discrezione del personale del Reparto può essere consentita la permanenza di un parente/conoscente anche in altre situazioni. L'autorizzazione alla permanenza potrebbe comunque essere condizionata all'esibizione di apposito pass rilasciato dal caposala. Nei Reparti Solventi le visite di parenti e conoscenti non hanno limitazioni d'orario.

Tutela della privacy

All'atto dell'accettazione, ambulatoriale o di ricovero, all'utente verrà consegnato un modulo Privacy da compilare e firmare relativo ai suoi dati personali. Ai sensi del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI", così come modificato D.Lgs. 101/2018 e del Regolamento UE 679/2016, i dati forniti dall'utente, o acquisiti nell'ambito dell'attività medica, saranno trattati dall'Ospedale o da terzi nel rispetto delle stesse norme. I dati personali dell'utente saranno raccolti, registrati, elaborati e archiviati nell'ambito dell'attività istituzionale ospedaliera. Nel caso in cui i dati dell'utente servissero per finalità di ricerca scientifica o di statistica, saranno trasmessi in forma strettamente anonima.