



REGOLAMENTO GENERALE DI COMPORTAMENTO PER FAMILIARI, AMICI E VISITATORI

Servizio RSA

Aprile 2016

Cremona Solidale è una struttura aperta al territorio e alla comunità locale. Poiché sono numerose le persone che accedono alla struttura, per garantire un adeguato rispetto dei diritti e doveri di ciascuno e assicurare serenità e benessere agli ospiti, è stato redatto il presente regolamento.

Il Direttore Generale

- Le visite di familiari e conoscenti sono favorite e finalizzate a fornire vicinanza affettiva e supporto alle persone accolte nella struttura salvaguardando – comunque – il diritto alla riservatezza e al riposo di tutti i ricoverati, nonché il lavoro degli operatori. Pertanto, durante le visite si raccomanda di tenere basso il tono della voce per non alterare il clima di tranquillità del reparto e non intralciare il lavoro degli operatori in servizio.
- Le visite sono consentite negli orari compresi fra le ore 8.00 e le ore 20.00, dando indicazione a prediligere le fasce orarie 9.30/11.30 e 16.30/18.30. In circostanze particolari, concordate con il Responsabile di presidio, i parenti potranno intrattenersi nella struttura anche al di fuori degli orari generali previsti per il pubblico.
- Tutto il personale della struttura ha un cartellino di identificazione, con nome, cognome e qualifica.
- Per avere informazioni è opportuno rivolgersi al personale competente, in ragione dell'informazione necessaria: per gli aspetti medici è necessario rivolgersi al Medico di reparto; per gli aspetti socio-assistenziali al Responsabile di presidio o al Coordinatore infermieristico; per gli aspetti amministrativi al personale degli uffici.
- In reparto è opportuno evitare discussioni con il personale; per chiarimenti o segnalazioni rivolgersi al Responsabile di presidio, al Coordinatore infermieristico o – in caso di loro assenza – all'infermiere di reparto. In aggiunta a questo, si ricorda che è sempre possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP - telefonando al numero 0372.533508 o inviando una e-mail al seguente indirizzo: urp@cremonasolidale.it
- Gli ospiti, i parenti o gli amici degli utenti non sono in alcun modo tenuti ad offrire elargizioni volontarie (mance) agli operatori per l'espletamento del loro lavoro.
- L'aiuto da parte dei familiari, amici o visitatori è utile all'ospite e ben accetto da parte dell'Azienda. Va comunque concordato nelle forme e nei modi con il Responsabile di presidio e deve essere sempre rispettoso dei diversi ruoli e delle regole esistenti nel reparto.
- L'aiuto prestato a ospiti diversi dal proprio familiare può essere di grande utilità, ma può dar luogo a responsabilità in caso di danni provocati involontariamente alla persona. E' pertanto ammesso solo previa autorizzazione scritta del parente diretto utilizzando la procedura di nomina dell'assistente privata – badante e deve essere concordato con il Responsabile di presidio.
- Le modalità di distribuzione del vitto vengono stabilite dall'equipe di reparto. Per ragioni di igiene non è permesso l'accesso alle cucine di reparto a persone diverse dagli operatori. Per gli stessi motivi igienico-sanitari non si può sostare vicino al carrello durante la porzionatura dei piatti.

- Non è consentito portare in reparto cibo di origine non tracciabile. Per iniziative specifiche (esempio feste e compleanni) è possibile concordare con il Responsabile del presidio la consegna di dolci/biscotti, purché in confezione chiusa ed integra, riportante data di preparazione, scadenza, ingredienti, luogo di produzione e di confezionamento. Vi è l'assoluto divieto di introdurre bevande alcoliche all'interno della struttura.
- I parenti/visitatori sono tenuti ad uscire dalla stanza di degenza quanto richiesto da personale, al fine di tutelare la riservatezza degli ospiti e favorire il regolare svolgimento delle attività lavorative, soprattutto nei seguenti momenti:
 - cambio dell'ospite
 - visite mediche
 - effettuazione di manovre infermieristiche e fisioterapiche
 - alzata e messa a letto degli ospiti
- E' possibile presenziare alle attività educative previo accordo con l'educatore. E' buona regola evitare di interrompere l'attività educativa facendo uscire il proprio anziano dal gruppo. Per evitare situazioni di questo genere, si chiede di comunicare con anticipo la propria presenza in RSA affinché l'ospite non sia spostato dalla propria camera e lì possa attendere la visita dei parenti/amici.
- Per le uscite, è opportuno informare il personale ogni qualvolta si accompagna l'ospite fuori dal reparto rispettando le indicazioni e le limitazioni ricevute in tal senso dal Medico e/o dal Responsabile di presidio.
- La struttura è un ambiente di vita. Va pertanto rispettato e curato perché conservi la sua caratteristica di casa accogliente. Ognuno deve porre attenzione e rispetto, adottando i necessari comportamenti che sono richiesti in qualunque luogo pubblico (non gettare a terra carte o mozziconi di sigarette; aver cura di non bagnare i pavimenti con gli ombrelli; non attaccare poster o fotografie con nastro adesivo alle pareti; utilizzare correttamente i parcheggi della struttura; etc.).
- E' opportuno evitare di lasciare denaro od oggetti di valore agli ospiti in quanto l'Azienda non risponde di eventuali smarrimenti.
- E' consentito ai parenti/amici in visita portare con sé gli animali domestici previa autorizzazione del Direttore Sanitario. E' fatto obbligo avere con sé guinzaglio, museruola e assicurarsi che l'animale non arrechi disturbo agli altri ospiti e non sporchi i locali della struttura.
- L'ospite ha la possibilità di tenere nella propria stanza piccoli oggetti personali e di personalizzare il proprio ambiente di vita. Per evitare di compromettere apparecchiature, creare danni o disservizi, è opportuno concordare la cosa con il Responsabile di presidio. Eventuali apparecchi radio e TV devono essere preventivamente visionati dai tecnici della Azienda e devono essere utilizzati con discrezione e senza disturbo per gli altri ospiti, possibilmente con l'uso di cuffie.
- Per garantire una temperatura piacevole nelle stanze di degenza e negli spazi comuni, evitare di aprire le finestre durante il funzionamento degli impianti di riscaldamento o di raffrescamento e assicurarsi di chiudere sempre le porte delle scale e delle aree di comunicazione nei momenti di funzionamento degli impianti.

- Costituisce grave infrazione esportare qualsiasi bene e oggetto di proprietà dell'Azienda (esempio: ausili per incontinenti; biancheria da letto; carta igienica; farmaci; etc.). L'ospite e i suoi familiari sono inoltre responsabili di eventuali danni direttamente arrecati agli arredi, suppellettili, attrezzature o strutture
- L'Azienda - nell'ambito delle proprie politiche della qualità - adotta strumenti per la raccolta di indicazioni e suggerimenti: attivazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP; somministrazione annuale del questionario di soddisfazione; creazione del Comitato di rappresentanza di ospiti e familiari. La collaborazione con di tutti gli ospiti e parenti è pertanto indispensabile per garantire un costante miglioramento dei servizi erogati.
- Nel rapporto di correttezza reciproca che lega l'Azienda e i suoi ospiti, è necessario che i familiari provvedano a pagare con regolarità le rette di degenza ed a segnalare con tempestività agli uffici preposti (Direzione Generale e/o Ragioneria) eventuali difficoltà impegnandosi a trovare idonee e condivise soluzioni.