REGOLAMENTO INTERNO DI OSPITALITA'

APPROVATO DAL CDA IN DATA 23 GENNAIO 2018

IL PRESENTE DOCUMENTO INTEGRA LA CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE BIANCHI ETS
Via Cavour 32/34
25088 Toscolano Maderno(BS)

Via Cavour, 32/34 25088 Toscolano-Maderno (Bs) Tel. 0365/641036 Cod. Fisc. 87001030177 P. Iva 00726530983

Finalità:
scopo del presente è quello di disciplinare le norme di comportamento interne della RSA Bianchi ETS al fine di favorire un rapporto di collaborazione tra la struttura e gli utenti e garantire agli Ospiti un servizio adeguato alle loro esigenze.

Ambito di applicazione:
il presente regolamento si applica nei confronti degli ospiti che frequentano la RSA e dei loro famigliari.

Assegnazione della stanza:

L'ospite, nel momento in cui accetta l'ingresso in struttura, occupa il posto letto libero in quel momento. Quest'ultimo potrà essere cambiato per necessità di tipo sanitario in caso di miglioramento o aggravamento dello stesso ospite, per motivi di incompatibilità fra ospiti oppure per sopravvenute esigenze organizzative.
La valutazione effettiva viene effettuata dal responsabile sanitario insieme ai caposala/coordinatori di struttura e comunicata al care-giver e/o all'A.d.S.
L'ospite ammesso alla R.S.A. della Fondazione Bianchi ETS e il familiare, il care-giver, l'AdS sono tenuti:

- ✓ ad osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- ✓ a mantenere in buono stato la camera assegnata, i servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza;
- ✓ a segnalare tempestivamente eventuali guasti degli impianti, evitando la manomissione degli impianti stessi senza autorizzazione;
- ✓ a consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Fondazione di entrare nella stanza di degenza per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni, ispezioni e altri interventi.

La Fondazione si riserva la facoltà di chiedere d'essere risarcita per i danni recati a persone e a cose per incuria, per trascuratezza o per mancato rispetto delle regole indicate a cura dei soggetti obbligati.

Divieti per ospiti e parenti/care-giver/Ads:

- ✓ non deve stendere alle finestre capi di biancheria;
- ✓ non deve tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali delle finestre se non previa autorizzazione della Direzione;
- ✓ non può utilizzare fornelli;
- ✓ non può usare apparecchiature rumorose che possano comunque arrecare disturbo ad altri;
- ✓ non può piantare chiodi alle pareti senza autorizzazione;
- ✓ non deve gettare oggetti, immondizie, rifiuti e acqua dalle finestre;
- ✓ non deve gettare nei water, nei bidè, nei lavandini materiali che possano otturare e nuocere al buono stato delle condutture;
- ✓ non deve fumare, salvo nei locali dove espressamente consentito;
- ✓ non deve asportare dalla stanza, dalle sale da pranzo e dai locali comuni oggetti o arredi che costituiscano il corredo delle persone e dei locali stessi

Via Cavour, 32/34 25088 Toscolano-Maderno (Bs) Tel. 0365/641036 Cod. Fisc. 87001030177 P. Iva 00726530983

- ✓ non deve conservare nella stanza alcool e/o altri liquidi alcolici e/o infiammabili
- ✓ non deve conservare nella stanza derrate alimentari deperibili
- ✓ non deve essere chiusa a chiave la stanza di degenza.

E' fatto inoltre **divieto** ospitare nella propria stanza, anche per una sola notte persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite. Eventuali eccezioni potranno essere autorizzate solo per gravi motivi dalla Direzione.

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi (uno per stanza) che potranno essere collegati all'impianto di antenna centralizzata esistente. La Direzione può vietare temporaneamente l'uso dell'apparecchio audiovisivo, qualora il compagno di camera sia in condizioni psico-fisiche da non tollerare rumori, e comunque non è consentito l'ascolto nelle singole stanze dopo le ore 22.00. Ove possibile l'ascolto dei programmi audiovisivi potrà essere effettuato mediante utilizzo di cuffie.
Nell' R.S.A. sono allestite apposite sale-soggiorno per la lettura, la conversazione e l'ascolto di apparecchi audiovisivi

Indirizzi e recapiti telefonici parenti:

Ai parenti viene richiesto di fornire indirizzo e recapiti telefonici per eventuali comunicazioni o emergenze; è fatto pertanto obbligo che venga segnalata ogni variazione degli stessi e, in caso di assenza prolungata, venga comunicato un recapito sostitutivo. E' consigliabile comunicare anche un indirizzo e-mail per le comunicazioni generiche e l'inoltro di documentazione amministrativa.

Redditi personali degli ospiti e loro beni personali

Fermo restando l'obbligo del pagamento della retta assunto direttamente, l'ospite conserva la piena ed immediata disponibilità dei redditi a qualunque titolo da Lui percepiti.

L'anziano ammesso alla R.S.A. della Fondazione Bianchi ETS di Toscolano Maderno può portare con sé, oltre agli indumenti ed effetti personali, altri oggetti che non siano incompatibili con le caratteristiche e le condizioni dette camere e con il corretto e spedito adempimento del servizio e fatto salvo il rispetto della normativa prevista dal D.Lgs 81/08 e successive modifiche.

La responsabilità civile dell'Ente gestore della R.S.A. della Fondazione Bianchi ETS di Toscolano Maderno, relativamente alle cose di proprietà di ciascun ospite, è regolata dalle norme del Codice Civile riguardante l'albergatore (Art- 1784).

L'amministrazione declina ogni responsabilità per danni che potessero derivare dalla sottrazione o danneggiamento degli oggetti (soldi contanti e gioielli) di proprietà degli ospiti detenuti in deroga a quanto indicato nella carta dei servizi consegnata all'atto della domanda di ingresso, presente sul sito della Fondazione e affissa all'interno della RSA per la libera consultazione.

Indicazioni per il servizio di lavanderia:

La RSA offre un servizio di guardaroba il cui funzionamento è regolato come segue:

Via Cavour, 32/34 25088 Toscolano-Maderno (Bs) Tel. 0365/641036 Cod. Fisc. 87001030177 P. Iva 00726530983

1. tutta la biancheria degli Ospiti deve essere personalizzata con un nome e cognome dei ricoverato/a e consegnato al caposala/infermiere all'atto dell'ingresso in RSA
2. il contrassegno va applicato su ogni singolo capo a cura della famiglia e/o del soggetto delegato a referente
3. il contrassegno deve essere riportato su etichetta a stampa indelebile e NON deve essere scritto con penna o pennarello sul capo di abbigliamento
4. tutti gli indumenti che vengano forniti durante la degenza devono essere consegnati alla responsabile della lavanderia o al coordinatore/trice. All'atto della consegna il personale procederà alla registrazione di quanto consegnato tale procedura dovrà essere rispettata non solo al momento dell'ingresso dei Signori Ospiti, ma anche durante tutta la sua permanenza nella struttura, al fine di poter avere sempre un riscontro del corredo effettivamente posseduto da ogni singola persona.
5. le quantità di capi e le fibre consigliate dovranno corrispondere alle indicazioni riportate nella carta dei servizi ed in ogni caso si precisa che la lavanderia esterna alla RSA prevede apparecchiature industriali e trattamenti sanificanti e disinfettanti che richiedono cicli di lavaggi più aggressivi di quelli casalinghi ed a temperature minime di 60^0 per i capi di abbigliamento e $80/90^0$ per la biancheria intima e la biancheria piana compreso le salviette. A tal proposito si precisa che trattandosi di struttura sanitario-assistenziale tutti i capi trattati sono considerati "potenzialmente infetti" per garantire la sicurezza igienica della vita comunitaria.
6. si sconsiglia l'utilizzo di capi in lana, seta, cachemire con applicazioni (perline, pizzi, inserti in pelle, ecc.) e particolarmente pregiati o delicati in genere in quanto tali materiali potrebbero avere necessità di un protocollo di lavaggio — asciugatura non coerente con lo stato di "sporco" del capo.
7. tra te fibre sconsigliate, si evidenziano quindi la lana e la seta che, essendo materiale delicato, non risultano idonee a sopportare i trattamenti di lavaggio necessari per indumenti macchiati da sostanze farmaceutiche, liquidi organici o cibo
8. Qualora l'ospite/parente/care-giver/AdS ritenessero di utilizzare comunque i capi citati ai punti 6 e 7, la Fondazione non si assume responsabilità di infeltrimento, accorciamento o danneggiamento
9. per i capi di abbigliamento non indicati nella scheda personale di ogni Ospite, confezionati con fibre non consigliate, o non contrassegnati con il relativo numero, la Fondazione declina ogni responsabilità per eventuali danni subiti.
10. gli indumenti ritenuti non più idonei in quanto usurati o non riparabili, verranno raccolti in una borsa con la dicitura "DA RESTITUIRE" e consegnati in ufficio/o alle visite per il ritiro da parte dei parenti dell' Utente che provvederanno alla sostituzione.
11. Nel caso in cui si verifichino danni o smarrimenti di indumenti, sarà possibile rivolgersi al coordinatore/trice per gli opportuni controlli, che saranno resi possibili dall'effettivo rispetto delle procedure sopraindicate.

Via Cavour, 32/34 25088 Toscolano-Maderno (Bs) Tel. 0365/641036 Cod. Fisc. 87001030177 P. Iva 00726530983

Ogni lamentela relativa al trattamento degli indumenti o eventuale mancanza, dopo aver espletato le verifiche del caso con la caposala, deve essere rivolta alla responsabile del settore lavanderia.

Norme di carattere igienico sanitario per parenti/care-giver/Ads/assistenti ad personam nominati dalla famiglia:

Per una corretta gestione ed anche al fine di evitare anomali forme di responsabilità nei confronti degli ospiti si dispone quanto segue:

- ✓ durante le visite mediche, le cure igieniche all'Ospite e la sanificazione della stanza di degenza è consentito stazionare nella camera AL SOLO PERSONALE Dl ASSISTENZA
- ✓ l'igiene personale in genere e la movimentazione degli Ospiti al letto, come pure degli allettati è consentita SOLO al personale di assistenza
- ✓ la movimentazione, l'allettamento o l'eliminazione/rimozione anche temporanea dei mezzi di protezione e tutela prescritti, della protesica, di tutori, posizionati agli Ospiti, è consentita SOLO al personale infermieristico e di assistenza
- ✓ l'accompagnamento alla deambulazione dell'Ospite non autonomo deve essere preventivamente autorizzata dal medico di nucleo o dal fisioterapista che provvederanno ad annotarlo in cartella clinica
- ✓ al di fuori dei pasti può essere offerto cibo, alimenti, bevande agli Ospiti previa autorizzazione da parte del medico di nucleo o dei personale sanitario presente
- ✓ durante la somministrazione dei pasti è consentito ad un parente/caregiver/assistente personale nominato dalla famiglia, un aiuto all'alimentazione solo per gli ospiti indicati dal medico di nucleo o responsabile sanitario e muniti di atto autorizzativo formale
- ✓ NON è consentito in alcun modo somministrare farmaci agli ospiti
- ✓ E' VIETATO consegnare farmaci di qualsiasi natura agli ospiti per la conservazione in camera.

Norme comportamentali per parenti/care-giver/AdS/assistenti personali nominati dalla famiglia:

- ✓ seguire scrupolosamente le indicazioni impartite dal medico e dai sanitari nel prestare la propria opera all' ospite
- ✓ riferire sempre all'infermiere del reparto qualsiasi elemento utile a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'Ospite
- ✓ uscire dalla stanza durante le manovre igieniche, le visite mediche e ogni altra situazione che richieda riservatezza per l'Ospite e/o la/il compagna/o di stanza
- ✓ rispettare gli orari e l'organizzazione dell'attività del reparto
- ✓ rispettare la privacy degli ospiti nelle loro camere con particolare attenzione alle ore dedicate al riposo

Via Cavour, 32/34 25088 Toscolano-Maderno (Bs) Tel. 0365/641036 Cod. Fisc. 87001030177 P. Iva 00726530983

- ✓ informare l'infermiere del nucleo/reparto quando si accompagna l'ospite fuori dal proprio nucleo rispettando le indicazioni e le limitazioni ricevute in tal senso dal personale sanitario
- ✓ attenersi scrupolosamente alle prescrizioni dietetiche riguardanti l'ospite ed in particolare riguardo al consumo di prodotti fuori dai pasti principali.

Divieti:

- ✓ non utilizzare modi autoritari e coercitivi nei confronti degli Ospiti della RSA
- ✓ non intervenire nell'assistenza diretta all'Ospite se non autorizzato
- ✓ non intraprendere nessuna iniziativa autonoma nei confronti dell'ospite prima di aver consultato il caposala o l'infermiere di reparto o il medico di nucleo
- ✓ non accedere ai locali di servizio del reparto (Cucina, cucinetta di piano, infermeria, bagni assistiti, depositi, ecc.)
- ✓ non sostare vicino al carrello durante la distribuzione dei pasti ma attendere che le pietanze vengano consegnate dal personale preposto
- ✓ non fare osservazioni o richiami al personale. Eventuali disguidi e controversie vanno sempre esposte al caposala o in sua assenza all'infermiere di reparto oppure, durante le ore di apertura degli uffici, al responsabile del personale
- ✓ Non accedere alle camere o ai piani superiori se non preventivamente autorizzati dal personale sanitario.

Divieti per il personale di assistenza:

E' incompatibile per il personale dipendente della Fondazione prestare opera di assistente ad personam agli Ospiti della RSA.

Uscite degli *ospiti dalla* RSA:

Gli ospiti possono uscire solo accompagnati dai familiari, salvo controindicazione del medico, nei limiti degli orari di apertura e chiusura fissati dall'Amministrazione e ne deve essere data notizia alla Direzione Sanitaria e, in sua assenza al medico di nucleo o all'infermiere di reparto. L'Amministrazione declina ogni responsabilità per quanto possa accadere agli ospiti e per il loro comportamento quando sono al di fuori della R.S.A.

Al fine di assicurare un ordinato svolgimento dei servizi, sono sconsigliate le visite di famigliari o parenti e conoscenti durante la distribuzione dei pasti e nelle ore di riposo notturno e pomeridiano.

L'autorizzazione scritta dovrà essere esibita al personale sanitario o al caposala responsabile dell'osservanza di tali disposizioni. Durante i periodi di riposo, solo agli ospiti è consentito entrare ed uscire dai reparti, evitando però di recare disturbo agli altri ospiti.

La Fondazione declina ogni responsabilità per atti impropri o non autorizzati di parenti, amici e qualsivoglia persona che a qualsiasi titolo fa apporre firme su

Via Cavour, 32/34 25088 Toscolano-Maderno (Bs) Tel. 0365/641036 Cod. Fisc. 87001030177 P. Iva 00726530983

documenti, scritti o altro agli Ospiti se non è presente un medico a titolo di garanzia dell'ospite stesso.

Di questo ne è stato dato avviso all' Autorità di Pubblica Sicurezza preposta al riguardo.

Rapporti esterni e comunicazioni sociali

La R.S.A. delta Fondazione favorisce la partecipazione degli ospiti alla vita sociale, promuovendo incontri con organismi culturali, sindacali, sociali, ricreativi e religiosi, operanti nella zona.

Nella R.S.A. di Toscolano Maderno è garantita a tutti la più ampia libertà di esprimere la propria opinione, esclusa qualsiasi forma di circuizione diretta ed indiretta, di pressione o sollecitazione individuale o collettiva.

Nella R.S.A. è predisposto in luogo visibile un albo al quale vengono esposti atti, comunicazioni e proposte di interesse generale in linea con il codice etico della Fondazione e non in contrasto con gli indirizzi istituzionali della Fondazione stessa.

Effetti personali dell'Ospite in caso di decesso:

I parenti dovranno mettere la Direzione nelle condizioni di poter assegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli effettivi aventi diritto, che abbiano presentato tutta la documentazione necessaria alla loro individuazione e/o un atto notorio da compilarsi presso il Comune di residenza. I famigliari dovranno rilasciare dichiarazione scritta e sottoscritta relativa agli effetti ritirati, elencati nella dichiarazione stessa.

Anche in caso di rinuncia al diritto di tutti o di parte degli effetti, deve essere redatta rinuncia scritta e sottoscritta con evidenziato elenco degli oggetti.

Pubblicità del regolamento:

Il regolamento sarà affisso in copia nei locali comuni della R.S.A. della Fondazione Bianchi ETS di Toscolano Maderno e dovrà essere consegnato a ciascuno ospite, con firma di avvenuta consegna, al momento dell'ammissione.

Il Consiglio di Amministrazione può apportare di volta in volta le modifiche che si rendano necessarie.

Via Cavour, 32/34 25088 Toscolano-Maderno (Bs) Tel. 0365/641036 Cod. Fisc. 87001030177 P. Iva 00726530983