

ISTITUTO delle FIGLIE di SANTA MARIA della DIVINA PROVVIDENZA

Codice fiscale 02477630582 - Partita IVA 01062811003

"Casa S. MARCELLINA"

Via Tomaso Grossi, 20 - 22100 Como- Tel. 031/26 62 82 - Fax 031/30 69 76

casas.marcellina@tiscali.it

Como, 05-11-2018

BUONE PRATICHE DI COMPORTAMENTO E REGOLAMENTO GENERALE PER FAMILIARI, AMICI E VISITATORI

Premessa

La figura del familiare costituisce una risorsa molto importante per l'ospite ed è di sostegno nel favorire una proficua integrazione tra l'attività socio sanitaria assicurata dalla RSA e il mantenimento dei legami affettivi da protrarre nel tempo con i propri cari.

Al fine di garantire la migliore integrazione dell'ospite mediante una fattiva/costruttiva collaborazione con i familiari si ritiene opportuno adottare il presente regolamento in forma scritta ed esporlo nei nostri reparti.

Buone pratiche di comportamento

Innanzitutto è richiesto ai familiari di:

- essere gentili sia con i propri familiari che con gli altri ospiti, di essere collaborativi con tutto il personale, senza usare mai toni coercitivi né autoritari;
- mantenere un atteggiamento riservato, evitando la diffusione di notizie sullo stato di salute psicofisico degli ospiti al fine di salvaguardare il diritto di tutti alla privacy;
- evitare di riprendere o impartire ordini al personale di assistenza.

Nel caso in cui il familiare voglia rilevare dei problemi nell'organizzazione dei piani assistenziali o voglia segnalare disservizi o suggerire proposte, potrà servirsi dell'apposito modulo e depositarlo nell'apposito raccoglitore presente sulla parete di fianco l'ufficio della direzione oppure rivolgersi in amministrazione e concordare un colloquio con la Direzione. ***Dovranno essere assolutamente evitate forme di protesta plateali e osservazioni inadeguate. La Direzione tutelerà, in tutte le sedi, il buon nome della CASA e dei lavoratori qualora le proteste venissero effettuate in modo diffamatorio, ingiurioso o comunque offensivo.***

Il familiare è in diritto di essere informato dal personale medico e infermieristico in merito alle decisioni riguardanti l'assistenza diretta al suo caro, le condizioni psicofisiche e le scelte di cura e terapeutiche messe in atto. È auspicabile che il familiare referente partecipi all'occorrenza alle riunioni di equipe finalizzate alla elaborazione del Progetto Individualizzato e all'aggiornamento del Piano di Assistenza Individuale.

Regolamento generale

Con le dovute integrazioni, le regole che seguono sono in linea con i contratti d'ingresso sottoscritti dai familiari e dalle ospiti.

1. Le visite sono consentite negli orari compresi fra le ore 8,00 e le ore 20,00, si consiglia di evitare vivamente gli orari dell'igiene e dei pasti. In circostanze particolari concordate con l'infermiera di turno i parenti potranno intrattenersi nella struttura anche al di fuori degli orari generali previsti per il pubblico. Coloro che accedono nella struttura possono sostare con i propri cari nelle camere assegnate, non durante, però, le operazioni di igiene intima o medicazione. Possono accedere in tutti gli spazi aperti al pubblico ed in particolare nel salone, nei soggiorni e nel giardino. Si sottolinea che non sono aperte al pubblico le medicherie, gli ambulatori, la cucina centrale e le cucine di reparto. Qualora si avesse la necessità di uno spazio riservato per colloqui personali particolarmente delicati, ci si può rivolgere all'ufficio amministrativo che garantirà la messa a disposizione di un locale apposito.

2. Mediante condivisione con le responsabili di reparto le camere assegnate possono essere personalizzate con fotografie ricordi ed oggetti vari, fermo restando che la gestione degli spazi e armadi delle camere è a totale discrezione del personale.

3. Il familiare deve accudire solo il proprio congiunto, qualora siano delegate terze persone all'accudimento dell'ospite, è opportuno segnalare i nomi alle infermiere anticipatamente onde evitare che persone non conosciute frequentino la casa senza le dovute autorizzazioni.

4. Prima di movimentare all'interno della struttura gli ospiti che non deambulano i familiari e conoscenti sono tenuti a darne comunicazione al personale in turno.

5. 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. Il personale della struttura agisce in maniera uniforme con tutti gli ospiti, senza avere condotte preferenziali verso alcuno.

6. Nel rispetto del regolamento di ospitalità è vietato portare dall'esterno farmaci di nessun tipo ed eventuali alimenti che possono essere in contrasto con le patologie dell'ospite e con le terapie in atto. Mediante preventiva autorizzazione dell'infermiere in turno si possono portare pasticcini, dolci etc, etc durante le festività, nei giorni genetliaci e ricorrenze. E' assolutamente vietato introdurre bevande alcoliche all'interno della struttura.

7. Si ricorda che per contattare i propri cari è disponibile un servizio telefonico in ogni reparto. E' importante non effettuare chiamate durante la colazione i pranzi e le cene e di chiamare entro e non oltre le ore 17,45

Si ricorda infine, che La "**Casa santa Marcellina**" è ambiente di vita, luogo di vita delle ospiti ed è Casa delle religiose dell'ordine Guanelliano, nonché luogo di lavoro di tutto il personale. Va pertanto rispettato e curato perché conservi la sua caratteristica di luogo accogliente. Ognuno deve porre attenzione e rispetto, adottando i necessari comportamenti che sono richiesti, fra l'altro, in qualunque luogo pubblico, esempi:

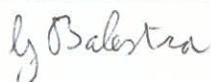
di non gettare a terra carte o mozziconi delle sigarette, di depositare bicchieri e lattine negli appositi contenitori e non sui davanzali delle finestre e sui corrimani, di utilizzare correttamente i parcheggi della struttura, etc... etc...

Sicuri di una vostra sincera collaborazione, si ringrazia vivamente e si porgono cordiali saluti.

LA SUPERIORA
Suor Bruna Barolo



IL MEDICO RESPONSABILE
Dr. Gennarino Balestra



LA DIREZIONE
Dr. Elia Volpe

