



Residenza per anziani

**La Mutualistica**

**RSA** - Residenza Sanitaria Assistita



# REGOLAMENTO GENERALE DI COMPORTAMENTO PER FAMILIARI, AMICI E VISITATORI

*Il presente documento integra la Carta Dei Servizi.*

Servizio RSA

\*\*\*\*

*Aprile 2020*

*Rev. 01*

**SAN PIO**

Società Cooperativa Sociale

***La RSA 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 di Struttura***

- 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 16.00/18.00. 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 al Medico presente; per gli aspetti infermieristici all'Infermiere presente; per gli aspetti socio-assistenziali al Referente del personale socio-sanitario; per gli aspetti direttivi al Direttore di struttura; per gli aspetti amministrativi al personale degli uffici.
- In reparto è opportuno evitare discussioni con il personale; per chiarimenti o segnalazioni rivolgersi al Direttore o – in caso di assenza – all'infermiere di reparto e/o al Referente del personale socio-sanitario. In aggiunta a questo, si ricorda che è sempre possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico telefonando al numero 02.989401 o inviando una e-mail al seguente indirizzo: [rsalamutualistica@sanpioscs.it](mailto:rsalamutualistica@sanpioscs.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 della RSA. Va comunque concordato nelle forme e nei modi con il Direttore di struttura e deve essere sempre rispettoso dei diversi ruoli e delle regole esistenti nel reparto.
- Eventuali rapporti di collaborazione privata con assistenti o badanti devono essere comunicati, nonché autorizzati dalla Direzione.
- 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 e previa comunicazione al Direttore di struttura.
- Le modalità di distribuzione del vitto sono stabilite da direttive strutturali. 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 nelle sale da pranzo e soprattutto vicino al carrello durante la porzionatura dei piatti.

- E' possibile pranzare in RSA con il proprio familiare previa richiesta da presentare almeno un giorno prima, se possibile, agli uffici amministrativi al costo di 10 € a persona.
- Non è consentito portare in reparto, né tantomeno lasciare in armadio o comodino, cibo di origine non tracciabile (incluse pietanze preparate a casa). Per iniziative specifiche (ad esempio feste e compleanni) è possibile concordare con l'infermiere di reparto e/o il Referente del personale socio-sanitario 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 dal 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, socio-assistenziali, sanitarie e fisioterapiche
  - alzata e messa a letto degli ospiti.
- La luce verde accesa all'esterno della camera di degenza indica che il personale sta attuando interventi sulla persona ricoverata quindi nel rispetto della persona, della sua riservatezza nonché privacy vi è il divieto assoluto di entrare se non espressamente autorizzati dal personale che sta intervenendo.
- E' possibile presenziare alle attività educative e fisioterapiche previo accordo con l'educatore e il fisioterapista. E' buona regola evitare di interrompere l'attività in corso provocando l'uscita dell'ospite dal gruppo o dal trattamento individuale. Per evitare situazioni di questo genere, si chiede di comunicare con anticipo, ove possibile, la propria presenza in RSA affinché l'ospite non sia spostato dal soggiorno e lì possa attendere la visita dei parenti/amici.
- Per le uscite dal reparto o dalla RSA, è opportuno informare il personale ogni qualvolta si accompagna l'ospite fuori, rispettando le indicazioni e le limitazioni ricevute dal personale in turno, e, solo dopo aver compilato apposito permesso scritto (valido solo per le uscite all'esterno della RSA).
- 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 la struttura non risponde di eventuali smarrimenti.
- E' consentito ai parenti/amici in visita di 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 e i giardini 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 il tutto con il Direttore di struttura. Eventuali apparecchi devono essere sempre utilizzati con discrezione e senza disturbo per gli altri ospiti, per il rispetto della collettività.
- Per garantire una temperatura piacevole nelle stanze di degenza e negli spazi comuni, evitare di aprire spesso le finestre durante il funzionamento degli impianti di riscaldamento o di rinfrescamento e assicurarsi di chiudere sempre le porte delle camere di degenza nei momenti di funzionamento degli impianti stessi.
- Costituisce grave infrazione esportare qualsiasi bene e oggetto di proprietà della RSA (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'ente gestore – nell'ambito delle proprie politiche della qualità – adotta strumenti per la raccolta di indicazioni e suggerimenti: attivazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico; somministrazione annuale del questionario di soddisfazione, scatola anonima per i suggerimenti. La collaborazione con tutti gli ospiti e parenti è pertanto indispensabile per garantire un costante miglioramento dei servizi erogati.
- Al fine di limitare la giacenza dei capi puliti senza etichetta in lavanderia e la conseguente insoddisfazione del servizio offerto, vi chiediamo di non inserire direttamente in armadio i nuovi vestiti che vengono periodicamente riforniti, ma di consegnarli in amministrazione, in guardiola o direttamente alla persona addetta al servizio di lavanderia che provvederà all'etichettatura del capo.
- E' assolutamente vietato lasciare direttamente agli ospiti qualsiasi tipo di farmaco poiché dall'assunzione involontaria può derivare un pericolo per la salute della persona.
- Sono assolutamente vietate, per motivi di privacy e riservatezza, foto, video e videochiamate che riprendono gli ospiti a loro insaputa e senza consenso, così come il personale della struttura in servizio. Si raccomanda la massima cautela nella divulgazione e condivisione sui social network di eventuali dati illeciti.
- 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.
- Si fa presente che per motivi organizzativi o gestionali potrebbe rendersi necessario il cambio di camera (come da clausola contrattuale) piuttosto che della seduta al tavolo nelle sale da pranzo.
- E' fondamentale porre la massima attenzione nel momento in cui si esce dalla struttura, accertarsi di aver chiuso il cancello correttamente.

- Prima di offrire cibi e bevande agli ospiti occorre espressa autorizzazione da parte del personale sanitario o infermieristico.

- Con l'ingresso dell'ospite in RSA si instaura un "rapporto di fiducia" tra lo stesso, i suoi familiari e tutto il Personale. L'ospite e la famiglia si aspettano di ottenere il miglior servizio possibile alla pari di quanto gli operatori tutti si aspettano il riconoscimento dell'impegno messo al fine di rendere il servizio nel miglior modo possibile.

L'organizzazione attuata cercherà sempre di produrre il miglior comfort ma non si deve mai perdere di vista che la soddisfazione di molti produce a volte l'insoddisfazione di alcuni, di fronte ad una collettività l'eventualità di trovare un'insoddisfazione non viene trascurata. Qualora detta eventualità dovesse produrre il venir meno del "rapporto fiduciario" instauratosi al momento dell'ingresso in Residenza, il Direttore Sanitario e il Direttore di struttura, se non si dovesse trovare un giusto accomodamento, non potendo gestire una eventuale reiterata mancanza di fiducia e di rispetto nei confronti della struttura potranno procedere alle dimissioni d'autorità.