



RESIDENZA ANZIANI "ADELE ZARA"

REGOLAMENTO INTERNO

DI PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO

DELLE PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI E DEI FAMILIARI

INDICE

TITOLO 1. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

- ART.1 - CONVIVENZA
- ART. 2 - ORARI DI VISITA
- ART. 3 - CUSTODIA VALORI E DIVIETO DI FUMO
- ART. 4 - PRODOTTI PERSONALI
- ART. 5 - ALIMENTI E BEVANDE
- ART. 6 – TELEFONATE
- ART.7 – TRASFERIMENTI DI STANZA E/O NUCLEO

TITOLO 2. REGOLE GENERALI

- ART. 1 - STANZA
- ART. 2 - NORME DI SICUREZZA
- ART. 3 - ASSISTENZA PRIVATA
- ART. 4 - VOLONTARIATO
- ART. 5 – RICOVERI ED ASSISTENZA ESTERNA

TITOLO 3. PARTECIPAZIONE

- ART. 1 - RECLAMI E QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE
- ART. 2 - COMITATO DELLE PERSONE OSPITATE E LORO FAMILIARI

TITOLO 1. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

ART.1 CONVIVENZA

All'interno della nostra Residenza si promuove una convivenza tra le persone ospitate caratterizzata dal rispetto reciproco e dalla presenza di un clima cordiale e collaborativo.

Su richiesta del personale assistenziale interno, i visitatori possono essere invitati ad uscire dalle camere durante l'esecuzione degli interventi assistenziali. Questo anche per preservarne la privacy. Per non recare disturbo durante i momenti dedicati al riposo, inoltre, si raccomanda sempre i visitatori di evitare rumori dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle ore 22.00 alle ore 8.00 del mattino.

ART. 2 ORARI DI VISITA

Al fine di tutelare la privacy della persona residente, preservare la sicurezza e la tutela, e salvaguardare il riposo, è preferibile che le visite abbiano luogo **tutti i giorni nei seguenti orari: 08.30/13.00-15.00/18.30**. Per esigenze particolari sarà possibile concordare col Coordinatore di Struttura anche presenze continuative (es. peggioramento delle condizioni di salute, ecc.),

La nostra Residenza individua, inoltre, degli orari di ricevimento delle figure professionali che vi prestano servizio. Per avere un colloquio con uno dei professionisti è necessario fissare un appuntamento, anche telefonicamente, presso il Servizio Accoglienza della Residenza.

ART.3 OGGETTI PERSONALI - CUSTODIA VALORI - DIVIETO DI FUMO

Le persone ospitate sono tenute a prestare la massima cura e attenzione ai propri oggetti strettamente personali (quali, ad es.: protesi dentarie, protesi acustiche, occhiali da vista, indumenti personali ecc.) ed a non introdurre nella Residenza oggetti di valore e/o somme di denaro ingenti: in tale ottica e con riferimento a ciò, la nostra Residenza declina ogni responsabilità in caso di eventuali danneggiamenti o furti o smarrimenti.

A discrezione della Coordinatrice di Struttura sarà possibile custodire piccole somme di denaro o oggetti di valore in apposita cassetta di sicurezza.

In ottemperanza alle vigenti disposizioni in materia e, soprattutto, a tutela della salute propria e delle altre persone, è vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nelle sale da pranzo, negli spazi ad uso collettivo ed, in generale, in tutti i locali della struttura.

ART.4 PRODOTTI PERSONALI

E' consentito l'utilizzo di prodotti per l'igiene della persona previa condivisione degli stessi con il personale interno. Tale personale, infatti, guiderà i familiari nella scelta di tali prodotti affinché avvenga nel rispetto della sicurezza della persona e dell'ambiente circostante.

ART.5 ALIMENTI E BEVANDE

I gentili visitatori sono invitati ad introdurre dall'esterno alimenti e bevande solo confezionate e che riportino esplicitamente data di scadenza, ingredienti e allergeni. E' importante concordare preventivamente la somministrazione col personale assistenziale/infermieristico onde evitare problematiche di tipo sanitario.

ART.6 TELEFONATE

Le persone ospitate nella nostra Residenza possono effettuare telefonate chiedendo al personale responsabile del Nucleo di appartenenza.

Alle persone ospitate è *consentito* l'utilizzo del proprio telefono cellulare nel rispetto della vita della comunità.

ART.7 TRASFERIMENTO DI STANZA E/O NUCLEO

Le persone potranno essere spostate sia di camera sia di Nucleo. Tale trasferimento potrà avvenire per esigenze organizzative interne della Socioculturale Coop. Soc. Onlus o dipendenti dalle mutate condizioni psico-fisiche e di salute o comportamentali della persona ospitata stessa o per esigenze di interventi straordinari o di manutenzione dell'immobile o impianti Dell'eventuale scelta di spostamento e delle motivazioni che ne sono alla base, saranno messi a conoscenza per tempo sia le persone ospitate sia i loro familiari.

TITOLO 2. REGOLE GENERALI

ART.1 STANZA

La stanza potrà essere personalizzata con oggetti quali fotografie e ricordi in modo da rendere la permanenza piacevole e vicina agli affetti personali.

Le persone ospitate sono comunque invitate a:

- osservare le regole di igiene, decoro e sicurezza dell'ambiente. Non sarà, quindi, possibile:
 - o *stendere alle finestre capi di biancheria;*
 - o *tenere vasi di fiori ed altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per le persone che passano o sostano sotto le finestre;*
 - o *gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;*
 - o *vuotare nel WC, bidet o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture.*
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature ed adeguarsi alle modalità individuate al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;

- segnalare l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio senza provvedere alla riparazione diretta o manomissione da parte di persone non autorizzate;
- consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dalla Residenza di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- assicurare il silenzio e la tranquillità negli orari stabiliti.

Familiari ed altri visitatori sono invitati ad assumere lo stesso comportamento.

È fatto assoluto divieto di dare alloggio, anche solo per una notte, a persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con la persona ospitata. Eventuali eccezioni alla presente norma potranno essere autorizzate solo dal Coordinatore della Residenza.

Le persone ospitate possono entrare, uscire o ricevere visite in accordo a quanto descritto sopra.

ART.2 NORME DI SICUREZZA

Nel rispetto del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) della Residenza sono state deliberate delle disposizioni per precauzione e prevenzione di eventi che possono mettere a rischio l'incolumità della comunità. Sono state stabilite le seguenti limitazioni:

- o *non si può tenere in stanza materiale infiammabile, corrosivo, nocivo o irritante;*
- o *non si possono utilizzare fiamme libere;*
- o *non si possono accumulare materiali che possono facilitare incendi;*
- o *vi è l'obbligo di consentire l'ispezione della camera da parte del personale assistenziale preposto;*
- o *vi è l'obbligo di consentire l'accesso immediato alle camere;*
- o *è fatto divieto di utilizzare elettrodomestici non autorizzati.*

L'autorizzazione all'introduzione ed uso di piccoli elettrodomestici richiede: il possesso da parte del dispositivo della marcatura CE; una potenza consentita dalla rete elettrica; infine, che la persona ospitata sia in grado di utilizzarli.

ART.3 ASSISTENZA PRIVATA

Qualora il familiare o la persona ospitata decida di avvalersi di assistenza privata, deve comunicare al Coordinatore della Residenza di appartenenza tale intenzione. Inoltre lo stesso dovrà compilare apposito modulo "Richiesta". Si ribadisce che le attività socio-sanitarie ed assistenziali sono gestite e fornite dal personale interno. Pertanto, gli interventi di assistenza privata dovranno essere concordati. Il Coordinatore della Residenza si riserva, comunque, la possibilità di negare l'accesso a persone che per modalità o comportamenti arrechino danno alla persona o alle altre persone residenti.

ART. 4 VOLONTARIATO

In un'ottica di apertura al territorio, presso la nostra Residenza sono promosse attività di animazione, ludico-ricreative e di socialità che prevedono la collaborazione di associazioni socioculturali e di volontari. L'attività dei volontari deve osservare i requisiti di legge e le disposizioni stabilite dalla Socioculturale Coop. Soc. Onlus nell' apposito *"Regolamento Volontari"* e viene coordinata dal Responsabile del servizio educativo. Si programmano interventi formativi ed informativi per sensibilizzare le risorse presenti nel territorio e fornire opportuni strumenti per approcciarsi all'utenza in modo corretto.

ART. 5 RICOVERI ED ASSISTENZA ESTERNA

Se la persona necessita di ricovero presso una struttura ospedaliera, a seguito di episodio acuto, il trasporto sarà disposto dal personale medico/infermieristico attraverso il 118 e l'assistenza sarà a totale carico dei familiari e/o loro delegati. Qualora la persona ospitata debba sottoporsi a ricoveri programmati o servizi ambulatoriali, l'accompagnamento è a carico dei familiari e/o loro delegati.

TITOLO 3. PARTECIPAZIONE

ART.1 RECLAMI E QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

La nostra Residenza assicura alle persone e ai loro familiari la più ampia e completa informazione inerente i vari aspetti dell'organizzazione interna nonché qualsiasi comunicazione utile, nel rispetto della privacy.

Al fine di soddisfare, attraverso il servizio fornito, le esigenze della persona, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali/stakeholders (Regione, Azienda Sanitaria Locale, Comune) si ritiene fondamentale un rapporto di comunicazione costante e autentica.

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio e in tal senso si propone un apposito modulo *"Reclami, suggerimenti ed apprezzamenti"* disponibile presso il Punto Informazioni della Residenza.

Tale modulo ha lo scopo di raccogliere le segnalazioni di eventuali disservizi o suggerimenti per ottimizzare l'organizzazione. La Direzione della struttura si impegna a fornire riscontro a tali comunicazioni entro 10 giorni.

Inoltre, una volta all'anno, viene proposto un *"Questionario di Soddisfazione del servizio"* offerto dalla nostra Residenza i cui risultati, elaborati dalla sede centrale, vengono poi esposti nelle apposite bacheche e commentati in una riunione della Direzione con i familiari.

ART.2 COMITATO DELLE PERSONE OSPITATE E LORO FAMILIARI

La nostra Residenza riconosce e valorizza la partecipazione delle persone ospitate e dei loro familiari come contributo alla qualità della vita e alla efficienza dei servizi offerti mediante la costituzione di un apposito "*Comitato di rappresentanza dei familiari e delle persone ospitate*".

Tale Comitato, che dura in carica 3 anni, è costituito da 5 rappresentanti delle persone elette in apposita Assemblea. Per informazioni più dettagliate riguardanti l'istituzione, il funzionamento e la rappresentatività del Comitato si rinvia al "*Regolamento Comitato familiari delle persone ospitate*" disponibile in loco.

La Coordinatrice della Residenza

(Dott.ssa Raffaella Mion)