1 – Norme di Comportamento

1.1 – Regole di convivenza

La Direzione garantisce che sia rispettata la dignità personale e sociale degli Ospiti e controlla che tutto il personale tenga un comportamento che non induca in stato di soggezione l'Ospite e che rispetti altresì le sue convinzioni religiose, etiche e politiche, secondo i principi della pari dignità umana.

I rapporti tra il Personale del Centro di Servizi, gli Ospiti e i Familiari/Conoscenti dovranno essere improntati al massimo rispetto reciproco, **in un'ottica di costante collaborazione per favorire un clima di fiducia.**

Sono vietate mance o compensi da parte degli Ospiti stessi o loro Congiunti al Personale.

La libertà d'azione del singolo Ospite e/o dei Familiari/Conoscenti ha il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservanza delle norme collettive. Essi dovranno osservare gli orari del Centro di Servizi, le regole di igiene comune e personale e comportarsi secondo i dettami della buona educazione. Dovranno inoltre fare uso di tutto ciò che il Centro di Servizi mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti, danni.

La Direzione si riserva il diritto di intervenire qualora venisse meno il rispetto alle suddette norme e nei casi più gravi sarà costretta a valutare la dimissione dell'Ospite.

1.2. Divieti

Al Familiare o suo delegato è vietato prestare all'Ospite assistenza di tipo ausiliario (es. mobilizzazione, alzate dal letto, cambi di biancheria, lavaggi, etc.).

I Familiari e Visitatori sono pregati di non lasciare agli Ospiti oggetti pericolosi (forbici, oggetti di vetro e metallo, limette da unghie, rasoi, …) e farmaci.

A tutela della Privacy degli Ospiti e del Personale della struttura, è fatto divieto fotografare o video riprendere all'interno della Residenza.

In conformità con la vigente normativa in materia di igiene alimentare, è consentita l'introduzione nel Centro di Servizi di alimenti SOLO confezionati di cui sia rintracciabile la provenienza e la modalità di preparazione/conservazione che vanno consegnati al Punto Info.

Successivamente, fermo restando l'accordo col Medico riguardo le necessità alimentari, verranno consegnati all'Ospite.

E' impedita la consegna di bevande alcoliche.

Come previsto dalle leggi nazionali è vietato fumare all'interno di tutto il Centro Servizi: all' esterno è possibile fumare solo negli spazi autorizzati. È vietato fumare in caso di utilizzo di ossigenoterapia.

Le visite del familiare sono ammesse negli orari e spazi dedicati.

Nell'ambito del Centro di Servizi sono proibite le collette, le raccolte di cose, le sottoscrizioni, se non concordate con la Direzione.

È vietato l'uso in camera di apparecchi elettrici pericolosi quali ferro da stiro, bollitori, fornelli, stufe elettriche. Radio, televisori, pc/portatili, cellulari/tablet, carica batterie, rasoi elettrici, poltrone elettriche, possono essere autorizzati dalla Direzione, a sua discrezione, e solo in seguito a presentazione della documentazione attestante che si tratti di strumenti a norma CE.

Dovranno essere collocati in modo adeguato negli spazi assegnati all'Ospite, essere in buono stato, deve essere verificata l'integrità dell'isolamento dei cavi di alimentazione e utilizzati correttamente in modo conforme alle indicazioni del costruttore.

I trasgressori sono tenuti al risarcimento degli eventuali danni causati.

2 –Comunicazioni Famiglia-Staff

Le comunicazioni fra la Famiglia e lo Staff interno sono molto importanti per favorire l'adeguatezza del progetto di assistenza e cura dell'Ospite e per consentire un rapporto di fiducia e collaborazione che garantisce un clima di benessere necessario all'interno del Centro Servizi.
Vi chiediamo quindi la massima collaborazione nel non rivolgerVi a Medici, Infermieri e Operatori durante le loro attività: tale interruzione, ripetuta dai vari Familiari, impedisce di mantenere la concentrazione sull'assistenza e la cura.
Nel momento in cui abbiate bisogno di porre qualsiasi tipo di domanda e/o ricevere informazioni di ogni tipo siete pregati di rivolgerVi al Punto Info che avrà cura di inviare mail al Collega referente per la Vs richiesta. Sarete poi ricontattati appena possibile.

3 – Farmaci

Il Centro Servizi somministra farmaci che sono forniti dall'ULSS9 secondo il Prontuario Farmaceutico vigente in base al Contratto di Convenzione. Laddove il Medico prescriva un farmaco non presente nel suddetto Prontuario il Centro Servizi provvederà all'acquisto del medicinale che verrà poi addebitato in fattura, senza previa comunicazione.

4 –Visite specialistiche e Trasporti in ambulanza

Le visite specialistiche (sia in struttura che all'esterno), le indagini strumentali o i ricoveri ospedalieri programmati vengono concordati in collaborazione fra il Medico, la Coordinatrice socio sanitaria, l'Ospite e il Familiare.
Per le visite specialistiche all'esterno il Familiare è tenuto alla compilazione del modulo predisposto "Informativa visite" da richiedere e riconsegnare al Punto Info.
I Familiari possono provvedere autonomamente all'organizzazione della visita e/o del trasporto previo comunicazione scritta al Punto Info alla mail **info.cittadiverona@korian.it**
Con lo stesso modulo si può presentare richiesta al Centro Servizi di provvedere alla prenotazione al costo previsto.
Il costo dell'ambulanza è sempre a carico del Familiare: solo in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli Ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 118.

5 – Prestazioni alberghiere

5.1 – La stanza dell'Ospite

Fatte salve le norme igieniche e comportamentali dettate dagli obblighi della convivenza è concessa la possibilità di portare con sé piccoli oggetti personali (soprammobili, quadri, fotografie, vasi di fiori o piante) purché in numero non eccessivo e non ingombranti, da sistemare nello spazio assegnato.
E' concesso l'uso di apparecchi radio o televisivi purché non si rechi disturbo agli eventuali compagni di stanza e agli altri Ospiti e comunque non nella fascia oraria del riposo dalle ore 13 alle ore 15 né oltre le ore 22.
La Direzione, dopo aver dato preventiva informazione, si riserva la facoltà di destinare l'Ospite ad altra camera, qualora esigenze organizzative o problemi di convivenza tra Ospiti lo impongano.
Si ricorda che il giorno della dimissione la stanza viene lasciata libera entro le ore 8 con la possibilità di permanere presso gli spazi comuni.

5.2 – Abbigliamento personale e servizi di lavanderia

All'atto dell'ingresso l'Ospite dovrà essere munito di corredo personale costituito da 8 cambi completi al fine di garantire i cicli di lavaggio, stiratura e consegna: è richiesta la compilazione del modulo **"Consegna capi"** quale elenco degli abiti.

Il corredo dovrà essere comodo e sostituito e/o integrato ai cambi di stagione e al bisogno.

Al momento della firma contratto è possibile opzionare la scelta del lavaggio dei capi a proprio carico oppure richiedere il servizio lavanderia completo che è affidato ad una ditta esterna ed è contemplato nella tariffa CONFORT presente nel tariffario presso il Servizio Accoglienza.

Al di là della scelta, nei giorni successivi all'accoglienza, il Centro Servizi procede all'identificazione dei capi personali tramite fettuccina con nome e cognome al fine di garantire la custodia degli abiti: tale servizio verrà addebitato in fattura alla cifra di 40,90 euro complessivi.

Sarà importante che **QUALSIASI CAPO CHE VENGA AGGIUNTO AL CORREDO SIA CONSEGNATO AL PUNTO INFO** e non venga consegnato direttamente all'Ospite al fine di rintracciare sempre l'indumento per assicurarne l'identificazione.

Il Centro di Servizi declina ogni responsabilità in merito allo smarrimento della biancheria personale dell'Ospite che non sia contrassegnata in modo adeguato.

Si sconsiglia l'utilizzo di capi delicati tipo seta, lana, cachemire e viscosa: in caso di utilizzo lavanderia la Direzione declina ogni responsabilità laddove si verifichi danneggiamento di capi in questi materiali

Al momento dell'interruzione del Contratto, si richiede al Parente di provvedere, **entro 10 giorni**, al ritiro di qualsiasi capo/oggetto. Trascorso tale tempo il corredo verrà devoluto in beneficienza.

5.3 – Beni personali

Date le caratteristiche della vita in Comunità di Anziani non autosufficienti è sconsigliata la custodia di beni personali di valore e se ne suggerisce la restituzione al Familiare.

6– Osservazioni, reclami e apprezzamenti

Nell'ottica del rapporto fiduciario fra Direzione e Ospite/Familiare è particolarmente gradita e auspicata qualsiasi comunicazione inerente la valutazione del servizio che si consiglia di rivolgere al servizio accoglienza e/o al Punto Info.

Sarà cura del Punto Info inserire la Vs comunicazione nel portale CRM e inoltrarla alla Direzione e al Referente Qualità.

Lo Staff fornirà risposta entro il più breve tempo possibile.

Per gli argomenti non esplicitati nel presente Regolamento si fa riferimento alla validità del contenuto della "Carta dei Servizi".

Il Familiare e l'Ospite hanno preso visione dei contenuti del presente Regolamento e si impegnano al rispetto delle clausole in esso contenute sottoscrivendo le Condizioni Contrattuali.

La Direzione del Centro di Servizi si impegna a comunicare tempestivamente le eventuali modifiche che dovessero intervenire nel presente Regolamento.

La Direzione, fin da ora, ringrazia per la collaborazione nel rispettare tale Regolamento.

La Direzione _____

Ghisellini Simona