

**Orari di visita:** La struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 19.30.

L'ospite può ricevere visite di parenti ed amici in numero e condizioni tali da rispettare la sensibilità e la tranquillità degli altri ospiti. Le visite non devono essere di ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la struttura e non devono arrecare disturbo al riposo degli altri ospiti, soprattutto se tali visite avvengono all'interno delle camere.

Per motivi organizzativi e per garantire la privacy degli ospiti stessi, l'accesso ai nuclei della Residenza deve essere effettuato nei seguenti orari:

dalle 9,30 alle 11,00 e dalle 15,30 alle 17,00 (salvo casi eccezionali).

Durante l'orario della distribuzione dei pasti (fascia oraria 11.15-12.30 per il pranzo e 17.15-18.30 per la cena) è ammessa in reparto la sola presenza di un familiare che imbrocca il proprio caro, su indicazioni di una coordinatrice.

È sempre vietato l'ingresso nelle camere durante le operazioni di riordino e le attività sanitarie.

**Denaro ed oggetti di valore:** si consiglia di non tenere con sé oggetti di valore e/o grosse somme di denaro. Nessuna responsabilità può essere addebitata alla struttura in caso di ammanchi.

**Apparecchi acustici e dentiere:** la struttura risponde solo di danni e/o smarrimenti di protesi acustiche e dentiere provocati dal personale. Nessuna responsabilità può essere addebitata alla struttura in caso di danno e/o smarrimento causati involontariamente dall'ospite.

**Vestiario:** l'ospite deve disporre di un corredo personale adeguato alle sue necessità.

Ogni capo di abbigliamento deve essere contrassegnato da una etichetta con cognome dell'ospite. L'Amministrazione non è tenuta a rimborsare spese per eventuale smarrimento, deterioramento o distruzione dei capi di abbigliamento.

**Uscite dalla struttura:** per le uscite prolungate è necessario avere il permesso del medico curante; per quelle brevi è sempre necessaria l'autorizzazione dell'Infermiere di turno sottoscritta dall'accompagnatore (*M01-PRTO07 Permesso Uscita Ospite*).

**Trasferimenti di reparto:** nel caso in cui l'équipe socio- sanitaria (parere espresso in UOI) ritenga inidoneo l'inserimento di un ospite in un determinato reparto e si ravvisi la necessità di un suo trasferimento, si procede ad esso su preventiva e motivata informazione ai familiari.

**Dimissioni dell'ospite:** l'ospite che desidera lasciare la Residenza deve darne comunicazione scritta al Servizio Sociale con preavviso di almeno 10 giorni.

L'ospite può venire dimesso dalla Residenza in caso di:

- incompatibilità con la vita comunitaria;
- accertata carenza di volontà espressa dall'ospite cosciente circa la sua permanenza;
- inopportunità della permanenza sotto il profilo psico-sanitario;
- morosità nel pagamento anche di una sola mensilità di retta o di parte di essa.

**Ricoveri ospedalieri:** in caso di ricovero ospedaliero l'ospite mantiene il posto letto, salvo espressa rinuncia per iscritto. La retta viene pagata come segue:

1. Per i primi 10 giorni di ricovero ospedaliero - calcolati escludendo il primo giorno di ricovero e quello delle dimissioni – la retta è pagata integralmente.

2. Dall'undicesimo giorno di ricovero compreso e per i successivi 19 giorni la retta viene scontata del 10%.

3. Successivamente la retta viene scontata del 25%.

**Assistenza privata:** su richiesta la Residenza permette all'ospite la presenza di un'assistente privata personale. Il familiare deve rivolgersi alla Coordinatrice OSS.

L'assistente privata deve rispettare il "*ALL11 Regolamento interno assistenza privata ospiti*" ed impegnarsi a far partecipare l'ospite alle varie attività programmate, rispettando le indicazioni sanitarie, sociali e assistenziali elaborate dall'equipe interna.

Per motivi organizzativi e per garantire la privacy degli ospiti stessi, l'accesso ai nuclei della Residenza da parte delle assistenti private deve essere effettuato nei seguenti orari: dalle 9,30 alle 11,00 e dalle 15,30 alle 17,00 (salvo casi eccezionali).

**Divieto di fumo:** in tutti i locali della Residenza vige il divieto di fumo; non sono presenti locali attrezzati per fumatori.

**Divieto di introduzione animali domestici:** è vietato l'ingresso di animali domestici di qualsiasi tipo all'interno della Residenza.

**Divieto di scattare foto/video** a persone diverse dal proprio familiare.

### Altre note informative

- È opportuno che i parenti, i conoscenti e gli assistenti privati dell'ospite, che lo assistono durante i pasti, si conformino alle indicazioni della Coordinatrice OSS, che verificherà la loro idoneità a tale assistenza.
- Solo gli operatori della Residenza sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli ospiti (pannoloni, garze, fasce e quant'altro necessario).
- È assolutamente vietato avvicinarsi al carrello delle vivande durante la dispensa.
- È vietato portare agli ospiti cibi deteriorabili o vietati per la patologia.
- È vietato imboccare o spostare ospiti diversi dal proprio familiare.
- Non è possibile tenere nella dispensa comune o in frigorifero cibi personali.
- È assolutamente vietato somministrare o portare medicinali (anche omeopatici).
- Non è consentito l'accesso alla cucina, ambulatorio, magazzino di reparto, senza il consenso del personale.
- Televisione personale: l'ospite se lo desidera, può dotarsi di un televisore personale da tenere in stanza. È obbligatorio però ascoltare la tv con le cuffie per non disturbare gli altri ospiti della camera.

## I DIRITTI E I DOVERI DELL'OSPITE

La Carta dei Diritti dell'Anziano, riconosce all'anziano il diritto a mantenere la propria individualità e libertà.

In particolare si elencano di seguito alcuni diritti e doveri:

### L'ospite ha diritto:

- ad essere rispettato e ad essere chiamato con il proprio nome;
- ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- a consumare i pasti seduto a tavola, quando il suo stato di salute lo consenta;
- a utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;

- a essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo;
- a essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- a vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy;
- a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nell'igiene personale.

### **L'ospite e i familiari hanno il dovere di:**

- assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti e di tutto il personale;
- collaborare con il personale medico, infermieristico, assistenziale e dirigenziale della Residenza;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell'ospite;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefonino, ecc.);
- rispettare il riposo giornaliero degli ospiti.

### **RECAPITI TELEFONICI**

Residenza Villa Caldogno: 0444-905560

Reparto Girasole: 0444-905563

Reparto Fiordaliso: 0444-905565

Reparto Tulipano: 0444-905567