

DIRETTIVE DELLA DIREZIONE PER GLI OSPITI DI CASA TARCISIO

INTRODUZIONE

Le presenti direttive sono parte integrante del Regolamento per gli ospiti di Casa Tarcisio in vigore (RO), riguardano aspetti di dettaglio sia di tipo amministrativo che di tipo sanitario e contribuiscono ad ottimizzare in maniera permanente il soggiorno e la sicurezza dell'ospite nel più totale rispetto dei suoi diritti e doveri nel quadro dei mandati conferiti dal Dipartimento Sanità e Socialità (DSS) e dalla Unitas alla casa.

Esse sono regolarmente aggiornate dalla Direzione a seconda dei bisogni e delle esigenze sia degli ospiti che della casa. Ogni modifica viene segnalata per iscritto all'ospite e/o ai parenti e famigliari firmatari del RO.

Art. 1 Occupazione camere

L'assegnazione della camera è dettata dalla disponibilità al momento della richiesta di ammissione. La Direzione non può garantire l'occupazione in camera singola e si riserva il diritto ad eventuali cambiamenti per ragioni organizzative.

Ogni ospite ha diritto al rispetto e alla tutela della propria sfera personale.

L'ospite può richiedere la chiave della propria camera, così come le chiavi dei mobili a sua disposizione. La Direzione può richiedere la restituzione delle chiavi se lo impone lo stato di salute dell'ospite o per motivi di sicurezza.

Art. 2 Arredo camere e igiene

Ogni ospite può concordare con la Direzione l'arredo della propria camera con mobilio personale, compatibilmente con le esigenze di spazio, cure, igiene e sicurezza.

Non è dato l'utilizzo di tappeti per motivi di sicurezza e di igiene. Per le piante ed i fiori occorre discutere con il responsabile delle cure per determinare eventuali controindicazioni.

L'uso nelle camere di stufe elettriche, piastre o ferri da stiro non è autorizzato così come l'accensione di candele.

Nel limite del possibile l'ospite collabora nel mantenere l'ordine e la pulizia nella propria camera.

Art. 3 Orari

Gli orari delle visite sono i seguenti: dalle ore 08.00 alle ore 20.00 circa.

Art. 4 Pasti

Ogni ospite ha diritto a pasti sani, variati e equilibrati dal profilo energetico e dietetico. Nella misura del possibile la casa cerca di venire incontro ai gusti culinari dell'ospite. Pasti dietetici specifici sono preparati su prescrizione medica.

Di regola, i pasti principali sono consumati nella mensa principale al pianterreno con i seguenti orari:

colazione: dalle ore 08.00 alle ore 09.00.
pranzo: ore 12.00.
cena: ore 18.15.

Per coloro che mangiano nella mensa al 1° piano o a letto, gli orari del pranzo e della cena sono anticipati di mezz'ora.

Il pasto è comprensivo di acqua minerale, vino sfuso e caffè. Bevande alternative sono a disposizione a pagamento.

Richieste personali per i pasti sono accolte volentieri, nella misura in cui non richiedano un carico di lavoro e/o costi eccessivi e devono essere preventivamente concordate con la Direzione e la cucina.

Durante la bella stagione e a richiesta, il pranzo può essere servito nella corte esterna della casa.

A partire dal quarto giorno consecutivo di assenza la retta viene ridotta per i pasti e le prestazioni alberghiere non usufruite come dalle direttive cantonali.

Art. 5 Pasti per visitatori

I parenti, famigliari o conoscenti possono pranzare o cenare con gli ospiti annunciandosi il giorno precedente direttamente in cucina.

Il pagamento del pasto avviene al termine dello stesso o viene fatturato all'ospite. Il prezzo del pasto è di fr. 15.--/persona, comprensivo di acqua minerale, vino sfuso e caffè. Per i ragazzi vengono praticati prezzi speciali.

I pasti sono di regola serviti al bar o, a richiesta durante la bella stagione, nella corte esterna.

Art. 6 Visite

Le visite sono possibili durante le ore di apertura della casa (cfr. art. 3). Si invita a non arrecare disturbo agli altri ospiti nelle ore in cui riposano ed a uscire dalla camera spontaneamente in occasione di visite mediche o durante gli interventi del personale curante.

I visitatori devono assicurarsi dell'esistenza di eventuali restrizioni mediche o dietetiche prima di portare in regalo alimenti o bevande alcoliche e non alcoliche. I visitatori sono invitati a non portare medicinali agli ospiti.

Art. 7 Cure e informazioni sullo stato di salute dell'ospite

La casa garantisce il rispetto di tutte le norme e criteri di qualità emanati dal DSS.

Il medico della casa assicura una visita presso la stessa mediamente 2 volte alla settimana.

Le prestazioni del medico non sono comprese nella retta ma coperte dall'assicurazione malattia personale.

Informazioni sullo stato di salute dell'ospite possono essere date unicamente dal responsabile delle cure, rispettivamente dall'infermiera/e capo reparto o dall'infermiera/e di turno responsabile, alle persone autorizzate dall'ospite.

Colloqui con il medico della casa possono essere concordati per il tramite della Direzione o direttamente con il medico.

Oltre alla retta (cfr. art. 11), la casa chiede agli assicuratori malattia di ogni ospite una partecipazione alle spese infermieristiche e per i medicinali, stabilita secondo il grado di dipendenza dell'ospite e concordata tramite una convenzione tra le case anziani sussidiate del Cantone Ticino e Santésuisse/Tarifsuisse.

Art. 8 Pedicure/manicure

Prestazioni di pedicure/manicure estetica (inteso come taglio semplice delle unghie) fornite dal personale curante, sono incluse nelle prestazioni della casa. Le stesse sono svolte a discrezione del personale curante e non sono da considerarsi a carattere regolare. Per una pedicure/manicure regolare l'ospite può far capo, a pagamento, alla podologa presente in casa.

Prestazioni di pedicure/manicure curativa, secondo prescrizione medica, sono a carico dell'ospite, salvo per quanto concerne la cura del piede diabetico.

Art. 9 Fisioterapia

Le prestazioni di fisioterapia prescritte dal medico della casa o dal medico curante dell'ospite, sono erogate dal fisioterapista di fiducia della stessa. Salvo prescrizioni particolari, le sedute all'interno della casa sono incluse nelle prestazioni infermieristiche di base.

Cure di fisioterapia private sono a carico dell'ospite.

Art. 10 Medicinali

I medicinali sono acquistati direttamente dalla casa, la quale si assume i costi chiedendo un rimborso direttamente all'assicuratore malattia presso il quale l'ospite è assicurato (cfr. art. 7).

I visitatori sono invitati a non portare medicinali agli ospiti.

Gli assicuratori malattia non coprono i costi di medicinali acquistati privatamente da ospiti o da loro parenti, e, pertanto, rimangono a carico di essi. La casa non rimborsa a ospiti e/o famigliari medicinali acquistati privatamente.

Gli infermieri responsabili di Casa Tarcisio proporranno all'ospite o al suo rappresentante, beninteso senza nessun obbligo di accettazione, la sostituzione di un medicamento originale con il suo corrispettivo medicamento generico come da delega del medico e della farmacista della casa. I medicinali generici sono medicinali che hanno lo stesso principio attivo del medicamento originale e un identico scopo terapeutico.

Art. 11 Retta

La retta giornaliera a carico dell'ospite viene calcolata secondo le direttive impartite dal DSS valide a livello cantonale.

La fatturazione della retta avviene mensilmente ed in modo anticipato: il pagamento deve intervenire di regola entro 10 giorni dal ricevimento della fattura.

Dal 1° gennaio 2006, le case anziani devono procedere in modo annuale alla verifica ed alla (ri)calcolazione delle rette per i propri ospiti per l'anno in corso. L'elenco della documentazione da produrre è descritto nelle direttive del DSS per il computo delle rette allegato al RO, le quali menzionano inoltre le prestazioni non incluse nelle rette e che sono di conseguenza fatturabili direttamente all'ospite.

Come da direttive del DSS, la casa recupera mensilmente dall'ospite, mediante fattura, l'importo dell'assegno grandi invalidi.

In caso di assenza di oltre tre giorni dalla casa (vacanze, ricoveri in ospedale) la retta viene ridotta per i pasti e per le prestazioni alberghiere non usufruite.

Art. 12 Telefono e TV

Ogni camera è dotata di cablaggio per la ricezione di programmi TV via cavo e dispone inoltre di un allacciamento telefonico con linea diretta sia in entrata che in uscita.

Per questioni di sicurezza, eventuali televisori tenuti in camera devono essere di costruzione recente: la Direzione può chiedere la sostituzione degli apparecchi ritenuti pericolosi.

Il volume del televisore o della radio deve essere regolato in modo da non arrecare disturbo; si consiglia l'uso di cuffie.

I costi delle telefonate sono aggiunte alla fattura mensile; la Direzione si riserva il diritto di incassare in futuro una partecipazione alle spese di ricezione dei programmi TV via cavo.

Art. 13 Fumo

È severamente proibito fumare all'interno della casa. Posacenere sono a disposizione all'esterno dell'Istituto.

Art. 14 Indumenti personali

La biancheria e gli abiti degli ospiti devono essere contrassegnati con nome e cognome prima dell'ammissione a Casa Tarcisio.

In via del tutto eccezionale, il personale della casa può effettuare la marcatura contro compenso.

Il lavaggio e la stiratura della biancheria e degli abiti sono compresi nelle prestazioni della casa; lavaggi chimici o a secco sono a carico dell'ospite.

Art. 15 Denaro e oggetti preziosi

Si fa presente che la Casa declina ogni responsabilità per ciò che concerne denaro contante, carte di credito e oggetti preziosi non depositati presso la Direzione.

Eventuali depositi in danaro non danno diritto a interessi.

Art. 16 Animali

Non è concesso tenere animali e nemmeno portarli all'interno della casa durante le visite ad eccezione dei cani guida. Per motivi di igiene, sia all'interno che all'esterno dell'istituto, è vietato foraggiare animali (domestici e selvatici) dai balconi o sul sedime della casa.

Art. 17 Parrucchiera

La casa è convenzionata con una parrucchiera di fiducia che viene una volta alla settimana. I costi sono a carico dell'ospite.

Ai parenti/famigliari che si occupano privatamente dei loro cari e che utilizzano il locale della parrucchiera viene chiesto un contributo di fr. 10.-- quale partecipazione ai costi di pulizia e disinfezione.

Art. 18 Bar/caffetteria

L'ospite ha diritto gratuitamente ad una bibita analcolica alla mattina ed una al pomeriggio, servite presso la sala bar.

Le bevande supplementari servite al bar e quelle servite in camera, nonché le bibite servite ai visitatori, devono essere pagate; esse sono incassate direttamente o aggiunte alla fattura mensile dell'ospite.

Il servizio in camera di bevande è ammesso solo per le persone che non possono recarsi al bar ed esclude bibite alcoliche.

Art. 19 Mance/regali

Il personale non è autorizzato a ricevere personalmente mance o regali: essi possono essere depositati in segreteria e sono destinati al fondo comune del personale.

Art. 20 Sicurezza

La casa è affiliata alla Swiss Safety Center SA, ex Swissi SA e già Istituto Svizzero di Promovimento della Sicurezza (ISPS), il quale determina tutte le regole e norme di sicurezza atte a garantire la maggior sicurezza possibile a tutti i livelli, come ad esempio la protezione antincendio dello stabile o l'eliminazione di pericoli per gli ospiti e per il personale. Il personale incaricato della Casa partecipa regolarmente ai vari corsi di formazione proposti dalla Swiss Safety Center SA. Un controllo senza preavviso viene effettuato annualmente per verificare e garantire che le norme e regole di sicurezza siano rispettate.

Art. 21 Trasporti

Per trasferte, visite mediche, trasferimenti in altre strutture, in linea di massima l'ospite dovrà avvalersi della disponibilità di famigliari o amici. In caso di bisogno, i trasporti degli ospiti sono effettuati dal personale della casa.

Le tariffe fatturate all'ospite sono quelle previste dalle direttive del DSS o, in caso di trasporto medico, dalle convenzioni firmate con Santésuisse/Tarifsuisse.

Art. 22 Aiuti

I parenti/famigliari e amici che desiderano aiutare il nostro personale nelle cure e nelle attenzioni prestate agli ospiti sono naturalmente i benvenuti, previo accordo con il responsabile delle cure o il capo reparto.

Nello svolgere tali mansioni sono richiesti mutuo rispetto e collaborazione.

Art. 23 Altre spese

La casa può procurare all'ospite materiale, mezzi ausiliari (quali bastone bianco, orologi parlanti, ecc.) o articoli per uso personale (come ad esempio dentifricio, articoli da toilette, sigarette, creme, ecc.).

Queste prestazioni saranno aggiunte alla fattura mensile. Chi acquista direttamente, o per il tramite dei propri famigliari, materiale per uso personale (gel doccia, shampoo, ecc.) è responsabile di garantirne la continua fornitura. In caso di bisogno, senza preavviso e dietro compenso, la casa metterà a disposizione il materiale necessario.

Art. 24 Procedura di reclamo

Eventuali reclami o suggerimenti di rilievo sono da formulare per iscritto alla Direzione della casa tramite un apposito formulario. La Direzione si esprime in prima istanza e trasmette il formulario con le proprie osservazioni alla Commissione di Area Casa Anziani della Unitas per una valutazione ed eventualmente una decisione. In ogni caso chi ha inoltrato reclamo o suggerimenti viene informato dell'esito della procedura. Le decisioni della Commissione di Area Casa Anziani possono essere impugnate presso l'Ufficio Anziani e cure a domicilio di Bellinzona. La documentazione relativa ai reclami e ai suggerimenti è tenuta in un apposito classificatore.

Art. 25 Rientro a domicilio, trasferimento verso un altro istituto, decesso

In caso rientro a domicilio o di trasferimento verso un altro istituto, la camera deve essere liberata nel giorno d'uscita concordato. In caso di decesso dell'ospite, vengono accordati 2 giorni per provvedere a tale incombenza. Abiti, mobili e suppellettili personali lasciati in camera o depositati presso l'Istituto saranno conservati per 30 giorni (a partire dalla data del decesso) e saranno poi distribuiti a persone bisognose e/o distrutte senza ulteriori preavvisi.

Le presenti direttive sono state approvate dalla Direzione il 01. gennaio 2015 ed entrano in vigore con effetto immediato. Esse sostituiscono ogni e qualsiasi norma precedente.

CASA TARCISIO

Il Direttore:

Alessio Croce