

REGOLAMENTO PER I RESIDENTI DELLA CASA DI RIPOSO SOLARIUM

DIRITTI DEL RESIDENTE IN QUANTO PAZIENTE

Art. 1 Diritto all'informazione

Al momento dell'ammissione, il residente deve ricevere un'informazione scritta concernente i propri diritti, i propri doveri e le condizioni del proprio soggiorno.

Se il residente non fosse capace di discernimento, l'informazione va data alla persona abilitata a rappresentarlo. Il residente ha il diritto di essere informato in maniera chiara e appropriata sul proprio stato di salute, sugli esami e sui trattamenti proposti, sulle conseguenze e sui rischi eventuali che implicano, sulla prognosi e sugli aspetti finanziari del trattamento.

Art. 2 Consenso libero e informato

Nessun trattamento può essere eseguito senza il consenso libero e informato del residente capace di discernimento. Il residente ha sempre il diritto di rifiutare le cure, di interrompere un trattamento o di lasciare l'Istituto se lo desidera.

Art. 3 Direttive anticipate

Ogni persona capace di discernimento ha il diritto di formulare delle direttive anticipate utili a specificare il genere di cure che vorrebbe ricevere o meno nel caso non dovesse più essere in grado di esprimere la propria volontà. Essa può anche designare un rappresentante terapeutico, ossia una persona incaricata di pronunciarsi al suo posto sulla scelta delle cure da effettuare nelle situazioni in cui la persona stessa non fosse più in grado di esprimersi. Nella Casa di Riposo Solarium non è possibile attuare il suicidio assistito.

Art. 4 Diritto alla libera scelta

Nel caso di trattamenti ambulatoriali il residente ha il diritto di scegliere liberamente il medico a cui rivolgersi, salvo se ha sottoscritto un contratto assicurativo che prevede limitazioni. Per lo stesso principio, egli ha anche il diritto di scegliere liberamente l'istituto di cura in cui desidera essere curato.

La libera scelta del medico o dell'istituto di cura può essere limitata indirettamente dalla presa a carico dei costi da parte dell'assicurazione malattia di base che può rivelarsi parziale, in particolare per i trattamenti ospedalieri fuori Cantone o, ad esempio, per il ricorso a certi specialisti.

Art. 5 Misure di contenzione e trattamenti senza consenso

Per principio è vietata ogni misura di contenzione. Ciò vale anche per i trattamenti attuati senza il consenso del residente. A condizioni molto rigide (presupponendo che il comportamento del residente presenti un pericolo grave per la propria salute o sicurezza, oppure per quelle di altre persone, o turbi gravemente la vita comunitaria) è tuttavia possibile ricorrere a misure che limitino la libertà di movimento o trattamenti senza consenso. Il trattamento senza consenso e le misure di contenzione, previsti unicamente nell'impossibilità di ricorrere ad altre misure meno severe, necessitano della prescrizione medica e devono essere oggetto di rivalutazioni periodiche.

Art. 6 Segreto professionale

Il residente ha il diritto al rispetto della riservatezza in merito ai dati che lo riguardano. Gli operatori sanitari hanno l'obbligo di rispettare il segreto professionale, anche chiamato segreto medico. Essi devono mantenere il riserbo riguardo alle informazioni di cui sono venuti a conoscenza nell'esercizio della loro professione. Salvo eccezioni previste dalla legge, essi non possono trasmettere tali dati senza l'accordo del loro residente. Il segreto medico è pure applicabile ai rapporti tra gli operatori sanitari.

Art. 7 Accesso alla cartella sanitaria

Il residente ha il diritto di consultare la propria cartella sanitaria e di farsene spiegare il significato. Per principio, egli può farsi consegnare copia dei documenti che la compongono, e può trasmetterli all'operatore sanitario di sua scelta.

Tale diritto non si estende alle informazioni che riguardano altre persone e che sono coperte dal segreto medico, né alle annotazioni personali formulate dagli operatori sanitari.

Art. 8 Diritto di essere accompagnati

Il residente ha diritto a un'assistenza e a consigli per tutta la durata della sua degenza. Esso ha il diritto di chiedere sostegno alle persone a lui vicine e di mantenere il contatto con la sua cerchia abituale. Se lo desidera, può far capo a un accompagnatore esterno, una persona di fiducia di propria scelta, che lo assisterà durante il proprio soggiorno e che in qualsiasi momento potrà chiedere informazioni al personale infermieristico.

Art. 9 Donazione di organi e tessuti

Una persona capace di discernimento, finché in vita, può liberamente e consapevolmente decidere di donare i propri organi a scopo di trapianto o donare il corpo alla scienza, per studi scientifici. La volontà della persona deceduta prevale su quella delle persone a lei vicine. La donazione di organi, di tessuti o di cellule è gratuita; il commercio di organi è vietato.

DIRITTI E DOVERI DEL RESIDENTE

Art. 10 Diritto all'autodeterminazione

L'Istituto s'impegna a garantire ai residenti di esprimere la loro volontà e opinioni e rispettarne i desideri, soprattutto per quanto concerne il modo in cui sono assistiti, le loro aspettative nei riguardi della qualità della vita e le loro terapie mediche.

OCCUPAZIONE DEI LOCALI

Art. 11 Attribuzione della camera

L'assegnazione delle camere ed eventuali cambiamenti di camera sono decisi dalla Direzione. L'attribuzione di una camera non deve essere intesa come scelta definitiva, in quanto la Direzione può in qualsiasi momento assegnare un nuovo alloggio alla luce di modificati equilibri intervenuti all'interno della struttura o nelle condizioni di salute del residente, che richiedono una nuova organizzazione dell'occupazione.

Art. 12 Entrata e uscita dall'Istituto

Ogni residente può entrare e uscire liberamente dall'Istituto previo avviso al personale curante. Per questioni di sicurezza la porta principale dell'edificio viene chiusa automaticamente dalle ore 20.00 alle ore 07.30. I residenti a rischio di fuga sono dotati di un sistema di allarme che si attiva presso l'entrata principale. Ogni movimento presso l'entrata principale è videosorvegliato.

Art. 13 Animali nell'Istituto

All'interno dell'istituto non sono ammessi animali. Durante le visite è concesso portare animali all'interno della struttura unicamente previa autorizzazione preliminare della Direzione.

Art. 14 Norme anti-incendio

All'interno dell'Istituto e in particolare all'interno delle camere è proibito fumare. Nelle camere non si possono utilizzare stufe elettriche, forni a microonde, fornelli, piastre, scaldabibite o ferri da stiro. Non è permesso accendere candele. L'utilizzo in camera di qualsiasi elettrodomestico è soggetto all'autorizzazione da parte della Direzione.

Art. 15 Arredo della camera, igiene

Ogni residente può arredare la propria camera con mobili personale (escluso il letto, l'armadio ed il comodino) compatibilmente con gli spazi e le esigenze di cure e di pulizia. È vietata la sistemazione di tappeti. Inoltre, per questioni di sicurezza e immagine dell'Istituto, non è permesso esporre vasi di fiori o altri oggetti sui parapetti fuori dalle finestre. Quotidianamente le camere e i relativi servizi sono puliti da personale specializzato nel seguire norme di igiene ospedaliera. Nel limite del possibile il residente collabora nel mantenere l'ordine e la pulizia della propria camera.

Art. 16 Televisione, telefono ed internet

Ogni camera è predisposta per la ricezione di programmi TV nonché di un allacciamento telefonico con linea diretta. I costi di tali servizi sono fatturati direttamente al residente, come descritto nella direttiva “Costi a carico del residente della Casa di Riposo Solarium”. Il volume della radio e della TV deve essere regolato in modo da non arrecare disturbo agli altri residenti. Il televisore è fornito dall’Istituto. L’installazione di un televisore privato in camera deve essere annunciata al servizio tecnico interno il quale valuterà l’idoneità dell’apparecchio che se ritenuto pericoloso o ad alto consumo energetico non potrà essere installato. Al residente che desidera accedere ad internet sarà fornita la password della rete wireless dell’Istituto.

I PASTI

Art. 17 Diritto ad un'alimentazione sana ed equilibrata

Ogni residente ha diritto a pasti sani, variati e rispettosi, nel limite del possibile, delle proprie abitudini di vita. Specifici regimi dietetici sono offerti su indicazione medica e supervisionati dalla Nutrizionista interna. Richieste personali per i pasti sono accolte volentieri previo accordo con il responsabile di riferimento ed entro le ore 09.00 del mattino, nella misura in cui non richiedano un carico di lavoro o costi eccessivi. Ad ogni pomeriggio il residente riceve una piccola merenda con bibita.

Art. 18 Orari pasti

Sono serviti tre pasti al giorno all’interno delle seguenti fasce orarie:

	Ai piani*	In sala pranzo
Prima colazione:	08.00 – 09.30	08.15 – 09.30
Pranzo:	11.30 – 12.30	11.45 – 12.45
Cena**:	17.30 – 18.30	17.45 – 18.30

(*) Eccezionalmente in base alle valutazioni dell’infermiere i pasti possono essere serviti in camera o al piano. I residenti che godono di una certa indipendenza sono invitati a mangiare presso la sala pranzo situata al piano giorno.

(**) Durante i mesi estivi l’orario della cena è posticipato.

Art. 19 Pasti ai visitatori

Famigliari e conoscenti possono mangiare con i residenti presso la sala pranzo, annunciandosi il giorno precedente alla responsabile della sala pranzo o alla ricezione. In accordo con il responsabile di reparto, è possibile mangiare in camera con il proprio caro. Il pagamento dei pasti sarà effettuato in sala pranzo o in ricezione.

LE CURE

Art. 20 Diritto a cure appropriate e di qualità

L’Istituto di cura mette a disposizione dei residenti un servizio medico permanente garantito dal Direttore Sanitario. Al residente è parimenti garantita la libera scelta del proprio medico curante di fiducia a condizione che il medico stesso rispetti le disposizioni previste internamente. La presa a carico dei residenti è garantita da personale di cura qualificato. Il ricovero in un istituto di cura acuto avviene su ordine medico. Il residente è libero di scegliere in quale ospedale o clinica essere ricoverato.

Art. 21 Medicamenti

I medicamenti coperti dall’assicurazione LAMal, prescritti ai residenti, sono acquistati direttamente dall’Istituto. I costi sono presi a carico dall’Istituto che chiederà il rimborso all’assicuratore malattia presso il quale è affiliato ogni singolo residente.

I medicamenti acquistati privatamente all’esterno oppure non contemplati nella lista dei medicamenti riconosciuti, non sono a carico dell’assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (assicurazione di base) e restano a carico del residente. Questi medicamenti devono essere annunciati immediatamente al personale curante.

L'Istituto si riserva di sostituire il farmaco prescritto con un equivalente farmaco generico che garantisca lo stesso principio attivo previo consenso del medico curante del residente.

Art. 22 Servizio terapeutico

Le prestazioni fisioterapeutiche ed ergoterapeutiche prescritte ai residenti dai loro medici curanti sono erogate dal servizio terapeutico interno. I costi sono assunti dall'Istituto, che chiederà il rimborso all'assicuratore malattia presso il quale è affiliato ogni singolo residente beneficiario di tali prestazioni. È compito del medico curante stabilire la tipologia e la frequenza delle prestazioni da erogare al residente. L'Istituto si riserva di attuare le proprie scelte di priorità in funzione delle risorse disponibili.

Art. 23 Animazione e Attivazione

L'animazione è parte integrante di un più ampio concetto di attività terapeutiche. Sono organizzate un insieme d'iniziative volte a valorizzare il tempo libero e a mantenere le potenzialità sul piano fisico, psichico e sociale del residente, libero di scegliere se parteciparvi o meno. Mensilmente è pubblicato il calendario delle diverse attività. La specialista in attivazione propone prevalentemente programmi individuali di attività terapeutiche e di intrattenimento.

Art. 24 Assistenza spirituale

Il residente può richiedere l'assistenza religiosa personale da parte del cappellano della Casa. La cappella è situata al piano giorno lato est dove è pure esposto il calendario delle Celebrazioni Religiose settimanali. La comunità di Suore passa del tempo con i residenti, pregano con loro e collaborano con l'Istituto nell'organizzazione delle varie attività proposte. Ogni residente ha il diritto di vivere secondo le sue convinzioni, credo e valori.

Art. 25 Pedicure

L'Istituto mette a disposizione dei residenti un servizio di pedicure offerto sia da personale infermieristico interno che da professionisti esterni. I costi della cura del piede diabetico (su prescrizione medica), sono a carico dell'Istituto. Per tutte le altre casistiche (sia estetiche che curative) i costi della pedicure eseguita da personale esterno sono a carico del residente che potrà richiederne l'eventuale rimborso alla propria assicurazione malattia.

Art. 26 Servizio trasporti

Per visite mediche regolari o specialistiche nella Regione, trasferimenti per vacanze, soggiorni in altri istituti di cura, ecc., il residente è tenuto a provvedere personalmente al trasporto contando sulla disponibilità di familiari, amici o conoscenti. Il personale dell'Istituto è a disposizione per accompagnare i residenti qualora le condizioni fisiche degli stessi lo richiedessero e ritenuta in ogni caso prioritariamente garantita l'indispensabile copertura dei servizi all'interno dell'Istituto.

L'Istituto offre ai propri residenti un servizio trasporto a pagamento prevalentemente nei giorni feriali. Questo servizio viene effettuato dal tecnico dell'Istituto con l'accompagnamento di un'assistente di cura o infermiere. Il servizio trasporto è in ogni caso complementare all'intervento prioritario di familiari o conoscenti. I costi di tale servizio sono fatturati direttamente al residente, come descritto nella direttiva "Costi a carico del residente della Casa di Riposo Solarium".

Art. 27 Stato di salute

Informazioni sullo stato di salute dei residenti sono da richiedere agli infermieri responsabili di reparto o alla responsabile delle cure.

Colloqui con il Direttore sanitario della Casa anziani sono da concordare preventivamente con il medesimo. Solo le persone espressamente autorizzate possono ricevere questo tipo d'informazione.

LE VISITE

Art. 28 Visite ai residenti

Per principio non vi sono orari di visita. Tuttavia si raccomanda ai parenti di:

- evitare le visite durante gli orari dei pasti (ad eccezione delle situazioni in cui il parente consumi il pasto con il residente o in situazioni particolari);
- cibi acquistati all'esterno dell'istituto e consegnati al residente devono essere annunciati immediatamente al personale curante;

- uscire spontaneamente dalla camera del residente in occasione di visite mediche o durante gli interventi del personale curante;
- non arrecare disturbo agli altri residenti nelle ore di riposo.

Art. 29 Mance e/o regali

Il personale non è autorizzato a ricevere mance o regali. Eventuali versamenti a titolo benevolo indirizzati al personale possono essere effettuati presso lo sportello amministrativo.

DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 30 Colloqui con la direzione

Il direttore e la responsabile delle cure sono a disposizione per colloqui con i famigliari previo appuntamento. Nel caso in cui il residente pensasse di aver subito un maltrattamento, il residente stesso o un suo famigliare sono invitati a segnalarlo tempestivamente alla Direzione dell'istituto.

Art. 31 Informazioni generali

Le informazioni di carattere generale sono affisse all'albo ubicato al piano giorno dell'Istituto.

Art. 32 Orari ricezione

Lo sportello dell'ufficio amministrativo è a disposizione di residenti e visitatori per qualsiasi informazione dalle 08.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.00.

Art. 33 Bar, distributori automatici

Dalle 15.00 alle 17.00, presso il piano giorno, residenti e visitatori hanno a disposizione un servizio bar. Dalle 08.30 in avanti si possono leggere i quotidiani ticinesi. I distributori automatici di bibite calde, fredde e snack sono sempre a disposizione presso il piano giorno.

Art. 34 Posta e giornali

Nei giorni feriali la posta e i giornali quotidiani sono distribuiti ai residenti dall'amministrazione. Presso l'entrata principale è presente una cassetta postale dove si può imbucare la corrispondenza personale.

Art. 35 Indumenti personali

La biancheria e gli abiti di proprietà dei residenti devono essere contrassegnati con nome e cognome al fine di usufruire del servizio di lavanderia interno. L'etichettatura può essere affidata al servizio lavanderia dietro pagamento come descritto nella direttiva "Costi a carico del residente della Casa di Riposo Solarium".

Art. 36 Divieto di fumo nelle camere

È permesso fumare solo all'esterno della struttura. È pure vietato fumare nelle terrazze.

Art. 37 Gestione preziosi

È preferibile che il residente non disponga in camera di somme di denaro o valori oltre le necessità quotidiane; in qualsiasi circostanza, la direzione non risponde in caso di furti. Presso l'ufficio amministrativo dell'Istituto è disponibile il servizio depositi e gestione del contante. Beni di particolare valore (mobili, quadri, gioielli, ecc.) sono da segnalare per iscritto alla direzione, che provvederà ad inventarli; si consiglia di depositare presso un istituto bancario tutti gli oggetti preziosi.

Art. 38 Aiutateci a migliorare

Eventuali reclami o idee di miglioramento sono da indirizzare alla direzione per il tramite dell'apposito modulo "aiutateci a migliorare".

Art. 39 Determinazione della retta giornaliera

Il calcolo della retta si basa sulle "direttive concernenti l'applicazione e il computo delle rette differenziate nelle case per anziani sussidiate". L'attribuzione di una camera singola o doppia non comporta oneri diversi al residente.

Art. 40 Altre spese

L'istituto può procurare ai propri residenti materiale o articoli per uso personale (per es. dentifricio, creme, articoli da toilette, ecc.). Questo materiale verrà fatturato in aggiunta alla retta mensile. Le spese extra quali, parrucchiere/a, bar, pedicure, ecc. è buona regola che siano pagate direttamente dal residente. In casi eccezionali potranno essere conteggiate e fatturate in aggiunta alla retta mensile.

Art. 41 Deduzione per assenza

Nel caso di assenza del residente, la camera rimane riservata e a disposizione del residente stesso. Nel caso di assenza superiore ai tre giorni (per ospedalizzazione, rientro in famiglia, vacanze, ecc.) viene praticata una deduzione sulla retta pari a CHF 20.-- per giornata. Questa deduzione comprende vitto e rigoverno della camera. La deduzione deve essere effettuata a partire dal primo giorno e fino all'ultimo giorno di totale assenza del residente (non devono quindi essere considerati il giorno della partenza e quello del rientro).

Art. 42 Dimissioni

In ogni momento il residente o il suo rappresentante possono decidere di lasciare l'Istituto definitivamente per rientrare al proprio domicilio o per continuare le cure in un altro Istituto. La comunicazione scritta deve essere inoltrata anticipatamente alla direzione dell'Istituto. I termini sono indicati nel contratto di accoglienza.

Art. 43 Prestazioni comprese nella retta

La retta è comprensiva delle seguenti prestazioni:

- le cure di base, fisioterapia e l'ergoterapia prescritta dal medico;
- tre pasti al giorno e merenda;
- l'alloggio completo di tutto l'occorrente;
- il lavaggio degli indumenti personali, se etichettati;
- la pulizia quotidiana delle camere e dei servizi;
- protezioni per incontinenti e materiale per medicazioni;
- mezzi ausiliari standard di proprietà dell'Istituto;
- manifestazioni ricreative varie.

Art. 44 Prestazioni non comprese nella retta

La retta non è comprensiva delle seguenti prestazioni:

- gli articoli da toilette;
- le bevande analcoliche ed alcoliche consumate al di fuori dei pasti;
- lavaggio chimico degli indumenti;
- le spese di cassa malati, quelle dentarie e quelle oculistiche;
- il servizio del parrucchiere;
- le spese supplementari per soggiorni di vacanza;
- le spese telefoniche;
- l'assicurazione responsabilità civile privata;
- le spese di trasporto o accompagnamento per visite mediche esterne e/o trasferimenti, come pure trasporti urgenti o eccezionali;
- i lavori di sartoria;
- l'etichettatura dei capi d'abbigliamento, che è obbligatoria.