



AZIENDA OSPEDALIERA – UNIVERSITA' DI PADOVA
DAIS per la SALUTE DELLA DONNA E DEL BAMBINO
CLINICA DI ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA

Direttore Prof. Giuseppe BASSO



TUTELA – SOSTEGNO AL PAZIENTE RICOVERATO

AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITA' DI PADOVA
ULS 16 PADOVA UNITA' LOCALI SOCIO SANITARIA

Carta dei Servizi

REGOLAMENTO della presenza di familiari e/o persone delegate al SOSTEGNO del PAZIENTE RICOVERATO (in sperimentazione)

Gentile Signore, Gentile Signora

questo regolamento nasce dalla consapevolezza di quanto oggi sia importante la sicurezza della persona ammalata.

Pertanto si è ritenuto utile offrire questo strumento per una maggior tutela del paziente e dei suoi familiari. I miei più cordiali saluti.

Dott. Adriano Cestroni

Nell'ambito del processo di umanizzazione dei servizi sanitari e della tutela del paziente, nonché della sua sicurezza, il presente regolamento disciplina la presenza di familiari e/o di persone delegate al sostegno del paziente ricoverato, (al di fuori dell'orario di visita), nei reparti di degenza dei nostri Ospedali.

Questo Regolamento si applica anche a Cooperative, Associazioni, altri Enti che chiedono di svolgere questa attività di sostegno.

Questo Regolamento è in fase sperimentale.





REGOLAMENTO DELLA PRESENZA DI FAMILIARI E/O DI PERSONE DELEGATE AL SOSTEGNO DEL PAZIENTE RICOVERATO

art. 1 – GARANZIA DELL'ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza sanitaria alle persone ricoverate è garantita ed erogata dal personale medico, infermieristico e tecnico di queste Aziende che ne hanno la diretta responsabilità, secondo quanto previsto dalle leggi in materia.

Qualsiasi altra forma di sostegno alle persone ricoverate (sostegno familiare o di altre persone, e del volontariato) non può in nessun caso esprimersi in azioni che rientrino negli adempimenti previsti per il personale medico ed infermieristico.

art. 2 – PRESENZA DEI FAMILIARI E PERSONE DELEGATE

I familiari o le persone delegate al sostegno devono svolgere esclusivamente funzioni di supporto, aiuto, compagnia ed attenzione, assistenza di tipo alberghiero, accompagnamento, ascolto e custodia del paziente, con preclusione di ogni attività di tipo infermieristico, con l'obbligo di non interferire nelle attività del personale sanitario, o sostituirsi ad esso.

Qualunque esigenza del paziente che esuli dalle funzioni citate richiede l'intervento del personale di reparto.

art. 3 - AUTORIZZAZIONE

La presenza dei familiari e/o di persone delegate all'attività di sostegno deve essere richiesta direttamente dal ricoverato e/o dai suoi familiari al Coordinatore Infermieristico, che predisporrà la relativa autorizzazione, denominata:

- autorizzazione di ingresso per i familiari e/o per altra persona indicata al sostegno.

Per ciascun paziente può essere autorizzata la presenza di una sola persona per volta.

Tale autorizzazione deve essere esibita in caso di controllo interno e consegnata mensilmente all'URP per il monitoraggio.

art. 4 – ELENCO DELLE AGENZIE E DELLE PERSONE DISPONIBILI A PRESTARE ATTIVITA' DI SOSTEGNO

E' istituito un elenco presso l'URP interaziendale che raccoglie persone disponibili a prestare attività di sostegno a pagamento ai pazienti ricoverati, nonché Cooperative e/o Agenzie che svolgono tali funzioni. A tal proposito le Aziende, tramite l'URP Interaziendale, verifica che tali persone abbiano i requisiti richiesti.

Per le persone che intendono essere inserite in tale elenco è necessario presentare la seguente documentazione:

- il modulo relativo alla domanda di inserimento in elenco, debitamente compilato e firmato, contenente l'assunzione di responsabilità nel rispetto delle norme regolamentari e l'autocertificazione relativa alle eventuali condanne penali riportate;
- curriculum professionale e lavorativo (attestati di partecipazione a corsi di formazione per badanti e corsi di lingua italiana);
- due foto formato tessera;
- per le persone extra-comunitarie: il permesso di soggiorno;
- il certificato relativo agli accertamenti sanitari volontari secondo quanto previsto dallo "Screening Sanitario del personale che assiste i soggetti deboli" di cui alla DGR n. 3731 del 20 novembre 2007. (A questo proposito le persone interessate devono rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale per le opportune informazioni).





AZIENDA OSPEDALIERA – UNIVERSITA' DI PADOVA
DAIS per la SALUTE DELLA DONNA E DEL BAMBINO
CLINICA DI ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA

Direttore Prof. Giuseppe BASSO



Per le Cooperative e Agenzie che intendono essere inserite in tale elenco è necessario presentare la seguente documentazione:

- Statuto;
- Iscrizione all'albo regionale;
- Documentazione relativa allo screening sanitario di tutto il personale;
- Altro (secondo le disposizioni di legge in materia, per tale fattispecie).

L'elenco deve indicare:

- Il nominativo e/o denominazione e il recapito telefonico dei soggetti singoli e/o associati che sono stati inseriti.

Tale elenco deve essere pubblicamente esposto presso le **Unità Operative**, e ne viene consegnata copia all'utente su richiesta per le specifiche necessità.

L'ordine di inserimento degli iscritti nell'elenco verrà modificato almeno due volte l'anno.

L'elenco viene aggiornato da parte dell'URP Interaziendale, a seguito della valutazione dei soggetti da inserire da parte di apposita Commissione, indicate rispettivamente dalla Direzione Ospedaliera, dal Servizio per le Professioni Sanitarie e dall'URP.

La Commissione si riunisce almeno due volte l'anno ed ha compiti di supervisione e di vigilanza sul rispetto di tale regolamento.

art. 5 - CARATTERISTICHE DELL'ELENCO

E' fatto divieto assoluto di qualsiasi altra forma pubblicitaria all'interno delle strutture sanitarie da parte di servizi socio-assistenziali privati, anche se iscritti al succitato elenco.

E' vietato altresì apporre all'elenco presente nelle UU.OO. qualsiasi modifica, postilla e/o integrazione a mano.

art. 6 – OBBLIGHI DELLE AGENZIE E DELLE PERSONE DELEGATE ALL'ATTIVITA' DI SOSTEGNO

Le persone indicate per il sostegno, di cui all'art. 4, comprese quelle incaricate dai soggetti associati, sono obbligate a:

1. rispettare scrupolosamente le norme igieniche del reparto;
2. indossare un camice di colore arancione (escluso il volontario appartenente alle Associazioni di Volontariato accreditate a questo servizio - vedi art. 10 - purché indossino idonea divisa regolarmente in dotazione personale);
3. esibire il cartellino che specifica la dizione "**Sostegno al Paziente**" in maniera ben visibile (il cartellino identificativo viene rilasciato al momento dell'iscrizione in elenco);
4. non assistere contemporaneamente più persone, se non con il consenso scritto dei malati o dei loro familiari e che comunque si trovino nella medesima stanza;
5. **non fare opera di propaganda** delle loro attività presso altri degenti, parenti o a personale ospedaliero;
6. la persona contattata per il sostegno che non sia temporaneamente disponibile, **non può assolutamente delegare il sostegno a terze persone**, anche se presenti nell'elenco; in questo caso il paziente dovrà scegliere autonomamente un'altra persona dall'elenco. (NB: *il mancato rispetto di quanto previsto in questo punto comporta il cancellamento automatico ed immediato dall'elenco*);
7. accedere alla sola stanza della persona assistita;
8. non disporre personalmente dell'uso di biancheria o di altro materiale ospedaliero;
9. mantenere atteggiamenti improntati al massimo rispetto verso il paziente, gli altri degenti, al personale ed al luogo nel quale operano, secondo quanto stabilito dalle Carte dei Servizi di queste Aziende;
10. rispettare le norme sulla segretezza e riservatezza delle condizioni di salute e di altre notizie riguardanti il paziente e gli altri degenti, di cui vengano a conoscenza in relazione alla loro attività, così come stabilito dalle norme in materia di privacy;
11. uscire dalla stanza ogni qualvolta questo sia necessario e/o richiesto dal personale sanitario;
12. rispettare gli orari di Reparto;
13. rispettare gli **adempimenti fiscali** previsti dalla legge.





art. 7 – DIVIETI DELLE AGENZIE E DELLE PERSONE DELEGATE ALL'ATTIVITA' DI SOSTEGNO

Alle persone indicate di cui all'art. 4, comprese quelle incaricate dai soggetti associati, è fatto divieto di:

1. parcheggiare l'automobile all'interno dell'Ospedale;
2. accedere nei locali del reparto (cucine, stanze di medicazione, stanze infermieri, guardaroba ed ogni altro locale di servizio);
3. utilizzare qualsiasi tipo di materiale ed apparecchiatura di dotazione ospedaliera, compresa la biancheria;
4. somministrare cibi non distribuiti dall'ospedale, ancorché non in contrasto con la dieta prevista, e comunque non autorizzati dal personale medico-infermieristico;
5. somministrare medicinali di qualsiasi tipo ed eseguire prestazioni di assoluta pertinenza infermieristica;
6. indossare camicia bianco;
7. consumare i pasti all'interno della stanza di degenza;
8. dormire;
9. portare suppellettili;
10. accedere al Reparto in orari diversi da quelli previsti.

art. 8 - SANZIONI

La mancata osservanza delle disposizioni del presente Regolamento e/o l'aver assunto comportamenti non conformi alla normativa vigente da parte delle persone sia singole che associate indicate a svolgere questa attività di sostegno, dà luogo alla cancellazione dall'elenco su decisione presa dalla Commissione succitata.

art. 9 – OBBLIGHI DEL PERSONALE DIPENDENTE

Al personale dipendente è fatto assoluto divieto di interferire nel rapporto di natura privatistica che intercorre tra la persona degente e/o i suoi familiari e coloro che svolgono attività di sostegno.

Il personale dipendente non deve fornire indicazioni per la scelta delle persone, di cui al regolamento, né effettuare opera di intermediazione, ma deve consegnare copia dell'elenco su richiesta.

Il personale dipendente è tenuto a far rispettare le norme contenute nel presente Regolamento. Nel caso di inadempienze da parte di queste persone, di cui al Regolamento, il Coordinatore Infermieristico dovrà seguire questo iter per la segnalazione:

- compilazione del modulo denominato "modulo segnalazione inadempienze persone delegate al sostegno", che va inviato all'URP e alla Direzione Ospedaliera. La Commissione succitata valuterà i provvedimenti da porre in essere, compresa l'esclusione dall'elenco.

Eventuali comportamenti difforni danno luogo a sanzioni disciplinari nei confronti del personale dipendente, come previsto dalla Legge.

art. 10 – ATTIVITA' A SOSTEGNO DI FASCE DISAGIATE

In caso di malati anziani e/o persone con particolare situazione di disagio sociale, il Coordinatore Infermieristico, qualora evidenzi l'esigenza di intervenire con un maggior supporto, per richieste di assistenza, può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico Interaziendale - Servizio Sociale Ospedaliero, che a seguito di valutazione, provvederà, se ritenuta fondata la richiesta, a contattare le Associazioni di Volontariato, che offrono il loro servizio a titolo gratuito.

I rapporti con le Associazioni di Volontariato accreditate a svolgere tale attività sono regolate da specifiche Convenzioni.





art. 11 – ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

Le Associazioni di Volontariato (già afferenti all'Azienda Ospedaliera di Padova), interessate a svolgere gratuitamente attività di sostegno al Paziente ricoverato, tramite i propri associati, fanno riferimento alla propria convenzione in essere con l'Azienda.

art. 12 – OBBLIGHI DEI VOLONTARI

I Volontari, incaricati a svolgere tali compiti per conto dell'Associazione di Volontariato alla quale debbono risultare iscritti, debbono attenersi a quanto prescritto negli artt. 7-8 del presente Regolamento e nella convenzione.

art. 13 – AGENZIE E/O COOPERATIVE

Le Cooperative e/o Agenzie, che svolgono tale attività a scopo di lucro tramite i loro soci, interessate a svolgere attività di sostegno al Paziente ricoverato, sono inserite in un elenco separato che si trova presso le UU.OO.

art. 14 – OBBLIGHI DEI DIPENDENTI DELLE COOPERATIVE E/O AGENZIE

Le persone delle Cooperative e/o Agenzie, incaricate a svolgere tali compiti, debbono attenersi a quanto prescritto negli artt. 4 - 6 - 7 - 8 del presente Regolamento.

art. 15 - ONLUS

Le ONLUS, che svolgono tale attività, non a scopo di lucro, tramite i loro soci, interessate a svolgere attività di sostegno al Paziente ricoverato sono inserite in un elenco separato presso le UU.OO.

art.16 – OBBLIGHI DEI DIPENDENTI DELLE ONLUS

Le persone, autorizzate dall'Azienda Ospedaliera di Padova, incaricate dall'ONLUS a svolgere tali compiti, debbono attenersi a quanto prescritto negli artt. 4 - 6 - 7 - 8 del presente Regolamento.

Art. 17 – RESPONSABILITA'

Il rispetto delle norme contenute nel presente Regolamento e la sorveglianza generale sulla loro applicazione, sono affidati ai responsabili delle Unità Operative, alla Direzione Ospedaliera, al Servizio per le Professioni Sanitarie e all'URP il quale, in particolare, ha il compito del monitoraggio e della vigilanza costante su questa attività, anche con visite ispettive.

L'Azienda Ospedaliera di Padova e l'ULSS 16 rispondono solo dell'operato del proprio personale.

I Coordinatori Infermieristici sono tenuti al controllo e alla vigilanza dei limiti posti alle funzioni espletate dalle persone delegate ed anche all'osservanza del suddetto Regolamento, comunicando all'URP eventuali inadempienze per le quali necessitano gli opportuni provvedimenti.





art. 18 – NORME FINALI

Questo regolamento è parte integrante della Carta dei Servizi dell'Azienda Ospedaliera di Padova e dell'ULSS 16.

Tale Regolamento va esposto in ogni U.O.

Il Dipartimento di Pediatria dell'Azienda Ospedaliera e il Dipartimento funzionale interaziendale di Area materno Infantile e tutte le UU.OO. afferenti, possono derogare dagli obblighi imposti dal presente Regolamento, eccetto la consegna del badge previsto per i familiari e/o persone delegate al sostegno del paziente ricoverato.

Art. 19 – NORMA TRANSITORIA

Tale Regolamento ha validità annuale e sarà sottoposto a verifiche semestrali sulla sua applicabilità, in quanto verrà attuato in termini di sperimentazione.

Ufficio Relazioni con il Pubblico Interaziendale

Offre informazioni, indicazioni sull'organizzazione dell'Azienda, riceve richieste e segnalazioni. Fornisce indicazioni sull'accoglienza dei parenti dei malati.

L'ufficio è aperto presso:

- **Piano Rialzato Monoblocco** (Azienda Ospedaliera di Padova - Via Giustiniani 2 - 35128 Padova) dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 14.30 - tel. 049 821 3200; fax: 049 821 3364
- **Via Scrovegni, 12** - 35131 Padova (Azienda Ulss 16 di Padova) dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 - tel. 049 8214050
- **Piove di Sacco (PD)** - Ospedale Immacolata Concezione - Via S. Rocco, 8 lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 13.00 - tel. 049 9718599

E-MAIL: urponline@sanita.padova.it

A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico Interaziendale Aggiornamento: maggio 2012

