

**Delibera del Direttore Generale n. 290 del 14/10/2016**

**OGGETTO:** Integrazione e/o modificazione della Carta dei Servizi dell'Azienda Ospedaliera di Padova "Regolamento della presenza di familiari e/o persone incaricate al sostegno del paziente ricoverato"

**NOTE TRASPARENZA:** Nell'ambito del processo di umanizzazione dei servizi sanitari e della tutela del paziente, nonché della sicurezza, con il seguente provvedimento si adotta il presente regolamento che disciplina la presenza di familiari e/o persone incaricate al sostegno del paziente ricoverato, al di fuori dell'orario di visita, nei reparti di degenza dell'Azienda Ospedaliera di Padova.

Il Direttore ad interim della **UOC Comunicazione e Rapporti con i Cittadini** riferisce:

Con deliberazione n. 1808 del 4.12.1997 è stata adottata la Carta dei Servizi dell'Azienda Ospedaliera di Padova. La Carta dei Servizi è lo strumento che l'ordinamento mette a disposizione dei soggetti gestori dei pubblici servizi per "stipulare con l'utenza un patto" e che ha per oggetto la qualità del servizio offerto e il suo costante miglioramento. E' uno strumento concepito per essere in grado di offrire risposte sempre più adeguate alle esigenze di informazione, tutela, accoglienza e partecipazione dei cittadini.

**Considerato che** l'Azienda Ospedaliera di Padova è garante della sicurezza della persona malata, anche grazie al personale medico, infermieristico, sanitario e tecnico, che ne ha la diretta responsabilità.

**Valutato che** ci sono altre presenze in qualità di sostegno alle persone ricoverate e ritenendo che l'obiettivo della sicurezza vada perseguito anche da queste figure, l'UOC Comunicazione e Rapporti con i Cittadini ha predisposto un regolamento denominato "Regolamento della presenza di familiari e/o persone incaricate al sostegno del paziente ricoverato".

**Considerato che** tale regolamento nasce dalla consapevolezza di quanto attualmente sia importante garantire la presenza di persone che si occupino del sostegno del paziente ma, nel contempo, assicurare la sicurezza della persona ammalata, esso rappresenta uno strumento che consente una maggiore tutela del paziente e dei suoi familiari.

**Considerato che** sono già stati acquisiti i pareri di competenza di: UOC Affari Generali e Legali, UOC Direzione Medica e UOC Direzione delle Professioni Sanitarie.

Tutto ciò premesso:

**REGIONE DEL VENETO**  
**AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**PRESO ATTO** della suestesa proposta e accertato che il Direttore della **UOC Comunicazione e Rapporti con i Cittadini** ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla conformità con la vigente legislazione statale e regionale, nonché la copertura della spesa prevista nel budget assegnato per l'anno in corso;

**RITENUTO** di dover adottare in merito i provvedimenti necessari;

**VISTO** il Decreto Legislativo n. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni e le leggi regionali n. 55 e n. 56 del 1994 e successive modifiche ed integrazioni;

**ACQUISITO** il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario per quanto di rispettiva competenza;

**IN BASE** ai poteri conferitigli dal D.P.G.R.nr.92 del 01.08.2016.

**DELIBERA**

1. di formalizzare il presente Regolamento inserendolo nell'ambito della Carta dei Servizi aziendale, che di conseguenza sarà formata da una nuova parte denominata "Regolamento della presenza di familiari e/o persone incaricate al sostegno del paziente ricoverato";
2. di affidare all'UOC proponente la gestione dell'iniziativa;
3. di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile.

Il Direttore Generale  
F.to Dott.Luciano Flor



**AUTORIZZAZIONE PER I FAMILIARI E/O PER LE PERSONE INCARICATE AL SOSTEGNO DEL PAZIENTE RICOVERATO**

Si autorizza la presenza di un familiare  
e/o di persona incaricata al sostegno del paziente ricoverato

il / dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

dalle ore \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_

altro: diurno  notturno  24 ore

per il sostegno del Paziente:

*Spazio per etichetta*

Si rilascia come documento di autorizzazione all'interessato/a contemporaneamente alla consegna del cartellino per il riconoscimento e copia del "Regolamento della presenza di familiari e/o persone incaricate al sostegno del paziente ricoverato".

Il Coordinatore \_\_\_\_\_

**PERSONE INCARICATE AL SOSTEGNO**

nominativo dell'eventuale familiare (leggibile):

\_\_\_\_\_

firma \_\_\_\_\_

**il paziente/familiare che incarica al sostegno:**

Il/La Sig./a: \_\_\_\_\_

(Cognome e Nome in stampatello)

rapporto di parentela con il paziente o altro \_\_\_\_\_

Padova, \_\_\_\_\_

**Questo documento non sostituisce altri certificati (ad es. certificato di ricovero); è conservato dal Coordinatore che lo trasmette mensilmente all'URP per il monitoraggio.**

**Il cartellino di riconoscimento dovrà essere indossato in maniera ben visibile.**

**PERSONA INCARICATA**

NOME: \_\_\_\_\_ COGNOME: \_\_\_\_\_

ESTREMI DOCUMENTO D'IDENTITA' VALIDO: \_\_\_\_\_

DICHIARA DI

accettare il "Regolamento della presenza di familiari e/o persone incaricate al sostegno del paziente ricoverato"

firma \_\_\_\_\_

L'incaricante: \_\_\_\_\_

## Art. 9 – 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 Medica Ospedaliera e alla Direzione delle Professioni Sanitarie. I Coordinatori sono tenuti al controllo e alla vigilanza del rispetto del presente Regolamento. La mancata osservanza del presente Regolamento e/o l'aver assunto comportamenti non conformi alle norme del vigente ordinamento darà luogo all'allontanamento immediato dalle strutture di degenza della persona incaricata al sostegno, con divieto di prosieguo di tale attività.

L'Azienda Ospedaliera declina ogni responsabilità per colpa dei soggetti che erogano le prestazioni di sostegno ai pazienti ricoverati.

Per i danni derivanti all'Azienda Ospedaliera od ai propri dipendenti a seguito di prestazioni connesse o collegate al sostegno, l'Azienda Ospedaliera ha facoltà di agire secondo le vigenti disposizioni di legge per il risarcimento del danno.

## art. 10 – ESCLUSIONI

In considerazione delle particolari esigenze igienico-sanitarie ed organizzative, il sostegno al paziente ricoverato, può essere escluso, di norma, in alcune strutture quali ad es. Terapie Intensive, Dialisi, Unità Coronariche. Eventuali deroghe saranno motivate e preventivamente autorizzate dal Direttore dell'U.O. o dal Coordinatore.

## art. 11 – DIFFUSIONE

Il presente Regolamento sarà pubblicato nel sito web aziendale, nella rete intranet ed affisso alle bacheche interne delle strutture di degenza dell'Azienda Ospedaliera

## art. 12 – DECORRENZA

Il presente regolamento entrerà in vigore dalla data di approvazione della relativa delibera.



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Offre **informazioni**, **indicazioni** sull'organizzazione dell'Azienda, riceve **richieste** o **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

E-MAIL: [urponline@sanita.padova.it](mailto:urponline@sanita.padova.it)



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 incaricate al sostegno del paziente ricoverato, *al di fuori dell'orario di visita*, nei reparti di degenza del nostro Ospedale.

## REGOLAMENTO DELLA PRESENZA DI FAMILIARI E/O DI PERSONE INCARICATE 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, sanitario e tecnico di questa Azienda che ne ha la diretta responsabilità, secondo quanto previsto dalle vigenti leggi in materia.

Qualsiasi altra forma di sostegno alle persone ricoverate (sostegno familiare o di altre persone e del volontariato) va concordata con il personale sanitario del Reparto.

### art. 2 – PRESENZA DEI FAMILIARI E PERSONE INCARICATE

I familiari o le persone incaricate al sostegno, che devono necessariamente essere maggiorenni, devono svolgere esclusivamente, se autorizzate ed attenendosi alle direttive ricevute secondo il disposto del precedente art. 1, funzioni di supporto, aiuto, compagnia ed attenzione, assistenza di tipo alberghiero, accompagnamento, ascolto e custodia del paziente, con preclusione di ogni attività di assistenza sanitaria e 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 incaricate all'attività di sostegno deve essere richiesta direttamente dal ricoverato e/o dai suoi familiari al Coordinatore che predisporrà la relativa autorizzazione, denominata: "Autorizzazione per i familiari e/o per le altre persone incaricate al sostegno del paziente ricoverato", e consegnerà un cartellino di riconoscimento al familiare o persona incaricata 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.

### art. 4 - OBBLIGHI DEI FAMILIARI E DELLE PERSONE INCARICATE

I familiari e le persone incaricate al sostegno del paziente ricoverato **sono obbligati** a:

1. rispettare scrupolosamente le norme igienico/sanitarie del reparto;
2. esibire il cartellino rilasciato dal Coordinatore infermieristico che specifica la dizione "**Sostegno al Paziente**" in maniera ben visibile;
3. mantenere atteggiamenti improntati al massimo rispetto verso il paziente, gli altri degenti, il personale e il luogo nel quale operano;
4. 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 (Codice in materia di protezione dei dati personali - D.Lgs 196/2003);
5. uscire dalla stanza ogni qualvolta questo sia necessario e/o richiesto dal personale del Reparto;
6. rispettare l'organizzazione e gli orari del Reparto.

### art. 5 – COMPORAMENTI VIETATI

Ai familiari e alle persone incaricate al sostegno del paziente ricoverato, se non espressamente autorizzati dal personale è **vietato**:

1. accedere ai locali del reparto (cucine, stanze di medicazione, stanze infermieri, guardaroba ed ogni altro locale di servizio),
2. utilizzare qualsiasi tipo di materiale ed apparecchiatura di dotazione ospedaliera, compresa la biancheria;
3. somministrare cibi non distribuiti dall'ospedale, ancorché non in contrasto con la dieta prevista, e comunque non autorizzati dal personale medico-infermieristico;
4. somministrare medicinali di qualsiasi tipo ed eseguire prestazioni di pertinenza infermieristica;

### art. 6 – ATTIVITA' A SOSTEGNO DI FASCE DISAGIATE

In caso di pazienti anziani, fragili e/o persone con particolare situazione di disagio sociale, sentito il Direttore dell'U.O., il Coordinatore può avvalersi del supporto delle 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. 7 – 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. 8 – OBBLIGHI DEI VOLONTARI

I Volontari, incaricati a svolgere tali compiti per conto dell'Associazione di Volontariato alla quale sono iscritti, devono attenersi a quanto prescritto dagli artt. 4 e 5 del presente Regolamento e dalla convenzione della propria Associazione.

## **ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE**

La presente deliberazione e' stata pubblicata in copia all'Albo di questa Azienda Ospedaliera di Padova per 15 giorni consecutivi dal

**Il Direttore**  
**UOC AFFARI GENERALI E LEGALI**  
**(Dott.ssa Caterina Dalla Zuanna)**

---

## **CERTIFICAZIONE DI ESECUTIVITA'**

La presente deliberazione e' divenuta esecutiva il 14/10/2016

**Il Direttore**  
**UOC AFFARI GENERALI E LEGALI**  
**(Dott.ssa Caterina Dalla Zuanna)**

---

Copia composta di n°6 fogli ( incluso il presente ) della delibera n. 290 del 14/10/2016 firmata digitalmente dal Commissario e conservata secondo la normativa vigente presso Infocert S.p.a.

Padova, li

**Il Direttore**  
**UOC AFFARI GENERALI E LEGALI**  
**(Dott.ssa Caterina Dalla Zuanna)**

---