



ANDARES CLUB HOGAR
NORMAS BÁSICAS DE CONVIVENCIA

ORIENTACIÓN GENERAL

Andares Club Hogar tiene como objetivo general brindar a sus clientes, hospedaje, alimentación, control y suministro de medicamentos, cuidado y lavado de ropas y generación de actividades de convivencia y esparcimiento en general.

Las condiciones particulares de ofrecimiento de dichos servicios se pactan individualmente con la persona contratante.

HUÉSPEDES

Las personas que toman nuestros servicios adquieren sus derechos sin distinción de ninguna condición particular de género, raza, nacionalidad, orientación religiosa, condición social, psicológica o médica.

ACUDIENTE:

Cuando las condiciones cognitivas o físicas del huésped lo requiera; este debe contar tanto para su ingreso como para su representación con un acudiente, quien es la persona responsable contractualmente y es el vínculo directo entre el huésped y la administración de Andares.

DERECHOS

Son derechos de nuestros huéspedes

- Ser ayudados a mantener una convivencia sana y respetuosa conforme a las normas establecidas en el hogar
- Recibir los servicios que ha contratado con consideración y respeto de acuerdo con su condición de fragilidad inherente.
- Ser asistidos, acompañados y servidos para suplir las deficiencias físicas y funcionales que pueda tener en un nivel definido discrecionalmente por el personal de Andares con objeto de estimular y motivar su superación.
- Mantener la confidencialidad de sus tratamientos, medicamentos y procedimientos médicos que tenga prescritos.
- En la medida de sus posibilidades de entendimiento y en concordancia con sus familiares, representados en su acudiente, ser informados con relación a decisiones de salud, medicamentos y procedimientos que tengan que ver con el manejo de su persona.

- Que se respeten sus costumbres siempre que estas no vayan en contravía de las normas establecidas ni en detrimento de los derechos de los demás huéspedes y del convenio efectuado con Andares.

SERVICIOS CONTRATADOS

Nuestros huéspedes adquieren derechos de alojamiento y uso de habitación y cuarto de baño, alimentación, asistencia en el aseo personal, suministro de medicamentos, seguimiento de enfermería de signos vitales, de estado de salud y condiciones física y psicológica, participación en actividades de esparcimiento y salidas programadas, uso de las instalaciones de la finca como lugares de encuentro, chimeneas, jardines, b.b.q. y zona húmeda aún en compañía de familiares.

Pueden solicitarse servicios de consultas con especialistas, peluquería y arreglo de uñas, transportes, compañía para ir a citas, compañía de un familiar en el mismo espacio, mensajería, diligencias personales, cuidadora personal que no están incluidos.

DEBERES DEL ACUDIENTE

- Ser veraz en la información que se suministra a Andares para el ingreso del huésped, por cuanto esto da la pauta para definir plenamente las condiciones del servicio, la aceptabilidad y la satisfacción sobre el mismo.
- Permanecer atento a las necesidades extras que pueda requerir el huésped, estas. Cuando se presenten, deben ser comunicadas por Andares oportunamente.
- Entregar la información médica requerida y los cambios que se presenten apoyados en la formulación médica para llevar control fiel de su tratamiento y medicación.
- Suministrar oportunamente los medicamentos y artículos de aseo personal, que requiere el huésped o autorizar explícitamente a Andares para disponer de la caja menor para dicho gasto.
- Permanecer atento a las necesidades extras que pueda requerir el huésped, estas, cuando se presenten, deben ser comunicadas por Andares oportunamente.
- Utilizar como vía directa de comunicación con Andares para tratar temas de control, manejo, administración, etc. a las personas del área administrativa sobre las cuales recae la responsabilidad directa de dichas actividades. El personal de Enfermería o de servicios generalmente, no posee la visión global y en algunas ocasiones por su carácter transitorio no representa la visión institucional total de Andares que se completa con la opinión médica,

familiar, de enfermería y administrativa. No sobra aclarar que cualquier tipo de transacción, negociación o arreglo con dicho personal individualmente, sin que medie la Dirección de Andares no constituye ningún compromiso ni posición oficial del Hogar.

- Mantener informado oportunamente a Andares sobre actividades como salidas, citas médicas y demás de tal manera que Andares pueda prever con anticipación cualquiera de estos eventos.
- Mantener una actitud crítica pero reflexiva que sea apoyo para que Andares pueda ofrecer un servicio presto a resolver las necesidades del huésped sin caer en manipulaciones o permisividad propias de la edad y condición, que limiten e impidan la estabilidad de su estado físico, emocional o psicológico.

DEBERES DEL HUESPED

En el evento de huéspedes que no requieren acudiente además de las de este apartado, que tienen que ver con una sana convivencia, deben cumplir las normas descritas en el apartado anterior.

- Acatar las normas establecidas en el hogar
- Respetar a los demás huéspedes y su espacio personal
-
- Respetar a los funcionarios del hogar
-
- Expresar lealtad, sinceridad y honestidad en todas sus manifestaciones en el hogar
-
- Cuidar las instalaciones y objetos de la casa
-
- Participar en las actividades y respetar los horarios establecidos para estas

Como excepción al momento de ingresar al hogar se pactará con el huésped sobre que actividades pueden flexibilizarse en forma y horario y en que tiempo deben regularizarse en las mismas condiciones y características de observancia de los demás huéspedes.

ENFERMERIA

La dirección de Andares con base en las condiciones técnicas, profesionales, éticas y prácticas dispondrá del personal de enfermería que organizado en turnos atenderá las labores de asistencia en aseo personal, suministro de medicamentos, supervisión de alimentación, control de signos vitales y comportamiento general de los huéspedes.

Dicho personal es el contacto directo entre Andares y los huéspedes en el cumplimiento de todas sus necesidades. Además son las personas encargadas de controlar el cumplimiento de las normas de convivencia.

SERVICIOS GENERALES

Se encarga de ejecutar las labores de orden, aseo y mantenimiento básico de habitaciones y áreas de encuentro de la finca de hospedaje. Sus funcionarios se encuentran bajo las ordenes de la Dirección y colaboran solidariamente con el personal de enfermería. En ocasiones a solicitud del huésped colaboran directamente con él, aun cuando el orden regular debe ser a través de la enfermería o la dirección.

HORARIOS

Pretendemos tener horarios flexibles para actividades personales; sin embargo nos empeñamos en estructurar un programa para el grupo de huéspedes de tal manera que dicha organización contribuya a la regulación individual de su propia actividad y a la convivencia general del grupo de huéspedes.

Se establecen horarios para las comidas, aseo personal, retiro al dormitorio, suministro de medicamentos, actividades lúdicas, recreativas y especiales aun cuando estas últimas no son de obligatoria asistencia.

ALIMENTACIÓN

Andares ofrece cinco comidas; desayuno, media mañana, almuerzo, media tarde y comida. El horario de suministro, porciones, condiciones individuales, alimentos adicionales, restricciones o cambios son definidos de acuerdo con un estudio nutricionista particular.

En general no restringimos el consumo de bebidas adicionales pero estamos atentos a limitar, por razones de salud, excesos de café, bebidas colas y gaseosas que puedan interferir o desequilibrar sesiones de sueño o de comidas.

Con relación a dicho control, los huéspedes que tengan la capacidad suficiente, deben colaborar con el mismo, evitando suministrarán alimentos de sobra o adicionales a quienes requieren dicho control.

Solo en casos especiales como tiempo de habituación, un día especial, condición física o por motivos de enfermedad, los huéspedes consumirán alimentos en su habitación.

MEDICAMENTOS

El suministro y control de medicamentos es efectuado exclusivamente por el personal de enfermería quién lleva un estricto control de los mismos y del estado y diferentes manifestaciones vitales del huésped.

Andares mantiene un stock de medicamentos que son abastecidos por el huésped, el familiar o por encargo adquiridos por la dirección de Andares. En absoluto y bajo ninguna circunstancia se suministrarán medicamentos autoformulados por el huésped o por familiares sin la autorización expresa del médico tratante.

Cualquier emergencia médica será remitida para ser resuelta por el servicio de ambulancia, el cual es de obligatoria contratación por parte del huésped.

No será permitido el consumo de ningún medicamento ni dosis adicional a los estrictamente formulados.

No es permitido el consumo de ningún tipo de sustancias alucinógenas ni de ningún tipo de licor.

Se permite el consumo de vino o de cerveza en cantidades mínimas y moderadas siempre y cuando este no afecte la salud del huésped y solo cuando la familia o acudiente lo halla autorizado y asuma las consecuencias de este hecho.

Por razones de salud, higiene, seguridad y respeto por huéspedes y funcionarios es absolutamente prohibido fumar dentro de las habitaciones y áreas cerradas de la finca. Dicha prohibición es extensiva a familiares y visitantes; para su comodidad la finca posee suficientes áreas libres, además de que se ha dispuesto un área cubierta para fumadores.

Se sugiere el uso de ceniceros y canecas para depositar los desechos de alimentos y cigarrillos y no utilizar materas o depósitos de agua para tal efecto.

ASEO PERSONAL

El personal de enfermería acompañará, supervisará o dado el caso ejecutará el aseo personal del huésped aunque se propende por generar autonomía de este en dicha actividad. Esta labor debe hacerse diariamente en las horas de la mañana para asistir al desayuno.

En casos de uso de absorbentes se aconseja sean cambiados durante el día y adicionalmente por lo menos una vez en la noche.

ASEO DEL DORMITORIO

Una vez terminado el aseo personal, los huéspedes pueden pasar a tomar el desayuno, después de lo cual el personal de servicios generales procede con el aseo del dormitorio y el cuarto de baño.

Las prendas de uso personal, son recogidas en la habitación y llevadas a la lavandería por nuestro personal y luego son devueltas en un período de dos días para ser organizadas en el closet de la habitación.

La ropa de baño y las prendas delicadas que deben ser llevadas a la lavandería externa estarán a cargo del huésped o de su familia.

VISITAS

El horario recomendado para visitar el hogar es entre las 2 p.m. y las 5 p.m. Sin embargo puede hacerse entre las 8 a.m. y las 8 p.m.

Se recomienda que la recepción de medicamentos y artículos personales se haga después de las 2 p.m. de lo contrario es posible que el proceso no sea tan ágil y diligente como podría esperarse.

Los visitantes deben cumplir las mismas normas de los huéspedes en aquello que tiene que ver con consumo de alimentos, bebidas y cigarrillos.

Está absolutamente prohibido para cualquier visitante adelantar cualquier tipo de negociación o transacción comercial con los huéspedes sin que medie la acción de sus familiares.

De igual manera ninguno de nuestros funcionarios puede efectuar transacciones o recibir contraprestación por sus servicios prestados a nuestros huéspedes.

Se excluyen servicios contratados exteriormente por los familiares para cumplir tareas que no cubriera nuestro hogar.

Solo familiares autorizados podrán pernoctar en la habitación con el visto bueno de la dirección y por el tiempo señalado. Cancelarán solo los servicios adicionales que utilicen como alimentación o uso de zona húmeda.

HABITACIONES

Estas son entregadas para uso y disfrute del huésped en óptimas condiciones físicas de operación y presentación. Este puede allí instalar aparatos electrónicos de audio y video y usarlos según su parecer

cuidando de no interrumpir la tranquilidad del lugar y de los demás huéspedes. Ningún otro electrodoméstico o calentador de ambiente es permitido a no ser por causa de prescripción médica y acuerdo contractual.

Se espera que el huésped contribuya a la preservación del buen estado del dormitorio y del cuarto de baño y que dé aviso cuando ocurra alguna falla de funcionamiento o se perciba algún deterioro de su estado.

Cualquier reparación o mantenimiento debe ser realizado por personal de Andares, bajo sus propias ordenes y dirección, cuando estas lo ameriten y sean valoradas y estimadas convenientes.

Andares programará en períodos prudenciales las labores de mantenimiento y pintura general.

Andares por intermedio de sus funcionarios se reserva el derecho de ingresar a la habitación diariamente, preservando la intimidad y privacidad pertinentes, con el propósito de supervisar las condiciones de higiene, orden aseo y mantenimiento; independientemente de que las labores de aseo personal o de la habitación no estén a cargo de sus empleados.

SALIDAS

Solamente personas autorizadas en forma explícita para retirarse de las instalaciones de Andares deben informar a Enfermería sobre día y hora de salida, hora de regreso, lugar de destino y cuando sea el caso personas con quien se retira. Debe llevar consigo los documentos necesarios y los medicamentos que consumirá durante su ausencia.

Es claro que toda responsabilidad sobre suministro de medicamentos, cuidado personal, alimenticio, etc. cesan en el momento en que el huésped abandona nuestras instalaciones.

SERVICIOS ADICIONALES

Periódicamente se programarán actividades especiales de esparcimiento como salidas, celebraciones o eventos especiales cuya asistencia no es obligatoria.

Progresivamente se programarán manualidades en las cuales se espera participen todos los huéspedes.

Una vez por semana según programación previa el huésped podrá hacer uso de sauna y el jacuzzi los cuales tiene su propio reglamento uso. Al sitio se puede asistir en vestido de baño y obligatoriamente en bata.

El huésped podrá solicitar a Andares servicios adicionales como acompañamiento, cuidadora personal, transporte, etc. sobre lo cual Andares fija tarifas específicas.

El uso del servicio de teléfono para recibir y efectuar llamadas debe ser moderado, ya sea que se use el teléfono fijo o que se halla solicitado el inalámbrico caso en el cual dicha exigencia es mucho mayor.

CUIDADORES

Andares suministra cuando así sea necesario cuidadores para el huésped en cuyo caso se acordará el costo y condiciones del servicio. Igualmente permite la contratación particular de cuidadores para los huéspedes en cuyo caso este último asume los costos de su contratación, dotación, alimentación, transporte y alojamiento a que halla lugar.

Dada su cercanía con el huésped el cuidador es el primer responsable del control de información y observación y alerta relativa a consumo de medicamentos, estado general de signos vitales, estado nutricional, psicológico y emocional del huésped.

Las funciones del cuidador están inscritas dentro de las siguientes:

Soporte y aseo personales, organización y cuidado de la habitación, acompañamiento a citas médicas y gestiones personales, programación de actividades diarias, labores de enfermería según se acuerde.

Andares exige que dicho personal cumpla con las siguientes actividades:

Recibir al huésped, en el horario acordado, de parte del personal de Andares, tomando nota de las observaciones y anotaciones sobre este.

Entregar al huésped, en el horario acordado, al personal de Andares y de todas las observaciones y notas pertinentes sobre su estado, condiciones, sugerencias y recomendaciones necesarios.

Colaborar con el diligenciamiento de las notas de enfermería del huésped en cuestión y entregar copia del registro de notas que se entregue a la entidad o persona contratante.

Colaborar con Andares para que el huésped se ajuste al cumplimiento de las normas de convivencia y las recomendaciones establecidas así como asistir a las reuniones programadas en las cuales se traten los temas atinentes al manejo del huésped.