



(Allegato 4 norme di comportamento)

NORME COMPORTAMENTALI PER FAMILIARI, VOLONTARI E VISITATORI DELLA CASA

La presenza dei Familiari e dei Volontari in struttura è una risorsa per la gestione quotidiana dell'Ospite. I Familiari dialogano con i Medici ed i Responsabili di Reparto collaborando e fornendo il loro contributo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Progetto Assistenziale Individuale (PAI) di ogni Ospite.

➤ **Per creare un clima sereno a favore degli Ospiti è necessario condividere e rispettare con tutti i visitatori le seguenti norme comportamentali:**

- ⇒ L'accesso alla struttura per le visite agli ospiti è libero nella fascia oraria compresa tra le ore 08.00 e le ore 20.00. Dalle ore 20.00 alle ore 08.00 è possibile accedere alla Struttura previo consenso del Responsabile Sanitario;
- ⇒ Rispettare la Privacy degli Ospiti quando sono nelle loro stanze. Non è possibile rimanere in stanza durante l'orario di riposo, dell'igiene, delle visite mediche ed in tutte quelle situazioni che richiedono riservatezza per ognuno degli Ospiti in stanza;
- ⇒ Rispettare gli orari e l'organizzazione operativa delle attività di reparto (igiene, messa a letto, alzata, pasti, pulizie, visite mediche, riposo. Ecc.);
- ⇒ Non intervenire nelle mansioni assistenziali dirette all'Ospite: ciò per motivi professionali e medico-legali. L'intervento dei care-givers è consentito esclusivamente nelle seguenti aree: aiuto all'alimentazione, deambulazione e stimolazione psico-sociale;
- ⇒ Non fare osservazioni e/o richiami al personale di assistenza o del servizio pulizie. Eventuali disagi, segnalazioni o chiarimenti vanno rivolti agli Infermieri e/o al Medico di Reparto. E' a disposizione anche un Modulo Reclami che mette direttamente in comunicazione con la Direzione Generale.

➤ **Nei confronti degli Ospiti:**

- ⇒ Attenersi scrupolosamente alle disposizioni impartite dai Responsabili di reparto nel prestare la personale opera al proprio Ospite;
- ⇒ Riferire sempre all'Infermiere o al Medico informazioni utili a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'Ospite;
- ⇒ Rispettare i tempi dell'Ospite soprattutto nell'assunzione degli alimenti, riferendo ai Responsabili di Reparto eventuali difficoltà;
- ⇒ Seguire le disposizioni dietetiche relative all'Ospite indicate dal Responsabile di Reparto, in particolare per quanto riguarda il consumo degli alimenti fuori dai pasti forniti dalla RSA. E' possibile proporre alimenti ad Ospiti diversi dal Proprio congiunto SOLO con il permesso del Responsabile Sanitario o dei Medici.

- ⇒ Non intervenire nell'assistenza diretta all'Ospite (igiene, bagno, cambio pannolone, somministrazione farmaci);
- ⇒ L'assistenza al pasto in Sala da Pranzo, per gli Ospiti che lo necessitano, è consentita ad UN SOLO un visitatore per ogni Ospite.

In particolare si ricorda che **l'intervento del parente è consentito esclusivamente** nelle seguenti aree:

- Aiuto all'alimentazione;
- Deambulazione;
- Stimolazione psico-sociale.

In tal senso si evidenzia altresì che il familiare o parente o terzo delegato può presenziare per le aree di attività predette, solo singolarmente: il familiare può delegare una terza persona, in sua sostituzione con espressa delega scritta da depositare agli uffici ad integrazione del contratto di assistenza vigente: in mancanza di tale delega scritta il terzo non può essere chiamato a svolgere il ruolo di parente o care-giver.

➤ **Nei confronti della struttura:**

- ⇒ Utilizzare il copricapo monouso fornito dagli infermieri durante la distribuzione dei pasti;
- ⇒ I Volontari e gli aiutanti ad-personam devono portare il cartellino di riconoscimento;
- ⇒ Non sostare vicino al carrello durante la distribuzione dei pasti;
- ⇒ I care-givers che seguono continuamente un Ospite devono comunicare all'infermiere eventuali impossibilità a presenziare in modo da consentire l'aiuto tempestivo degli Operatori per l'assistenza al pasto;
- ⇒ Informare l'infermiere quando si accompagna l'Ospite fuori dal Reparto;
- ⇒ Non accedere ai locali di servizio del Reparto (cucina, guardiola infermieristica, bagni assistiti, ripostigli);
- ⇒ Non accedere alla Cucina Centrale della RSA;
- ⇒ Non divulgare informazioni relative ad Ospiti con cui si viene a contatto nella struttura;
- ⇒ Volontari e assistenti ad-personam devono partecipare alla formazione proposta dalla Fondazione.
- ⇒ Ogni attività divulgativa, di marketing e lo svolgimento di sondaggi/richesta opinioni e petizioni dovrà svolgersi secondo il Regolamento Interno specifico.

L'INOSSERVANZA DELLE SOPRA INDICATE DISPOSIZIONI DETERMINERÀ, NOSTRO MALGRADO, L'IMMEDIATO ALLONTANAMENTO DEL CARE-GIVERS DALLA STRUTTURA DA PARTE DEI RESPONSABILI

La qualifica del personale è riconoscibile dalla divisa indossata:

MEDICO	camice bianco
I.P. RESPONSABILE REPARTO	casacca e pantalone bianco con profilo verde
PERSONALE AUSILIARIO	casacca e pantalone verdino e azzurro oppure bianco con profilo azzurro
PERSONALE PULIZIE	casacca e pantalone bianco con profilo giallo

Tutto il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento con nome e cognome puntato e fotografia.

Volontari:

Cartellino riconoscimento

Assistenti ad-personam:

Cartellino riconoscimento

(Care-givers = aiutanti e familiari)