

### **Premessa**

La figura del familiare costituisce una risorsa per il migliore soddisfacimento dei bisogni dell'ospite e garantisce una proficua integrazione tra attività socio sanitaria assicurata dalla RSA ed il mantenimento del legame affettivo da protrarre nel tempo con i propri cari. Al fine di garantire la migliore integrazione dei familiari con il personale e gli altri ospiti, ed al fine di salvaguardare la fattiva e costruttiva collaborazione, si ritiene opportuno adottare il seguente regolamento:

### **Norme generali**

È richiesto che i familiari:

- siano cortesi e tolleranti con gli altri ospiti, senza mai usare toni coercitivi né autoritari
- mantengano un atteggiamento riservato evitando la diffusione di notizie sullo stato di salute psicofisico degli ospiti, onde salvaguardare il diritto di tutti alla privacy.
- Non riprendano o impartiscono ordini al personale addetto all'assistenza.
- E' bene evitare forme di protesta plateali ed osservazioni inadeguate. L'amministrazione tutelerà in tutte le sedi il buon nome della Fondazione e dei lavoratori quando le proteste venissero effettuate in modo diffamatorio, ingiurioso o comunque offensivo.
- Nel caso in cui il familiare rilevi problemi nell'organizzazione dei piani assistenziali o voglia segnalare disservizi o suggerire proposte dovrà parlarne con il direttore dei Servizi.

### **Rapporti con i familiari**

Si chiede che all'ingresso dell'ospite venga riferito il nominativo del familiare di riferimento.

Da quel momento, il percorso assistenziale e le relative informazioni, vengono effettuate mantenendo i contatti con il familiare di riferimento, che provvederà ad aggiornare gli altri eventuali componenti del nucleo familiare.

I familiari non possono sostituirsi al personale nello svolgimento delle mansioni di competenza, né sostare all'interno della stanza o del bagno durante le operazioni di igiene, cura o medicazione.

Il familiare viene informato in merito alle decisioni riguardanti: l'assistenza diretta al suo caro, i problemi di cura e le scelte terapeutiche, l'eventuale ospedalizzazione, l'eventuale attivazione del procedimento di nomina di un amministratore di sostegno.

E' auspicabile che il familiare referente partecipi alle riunioni di equipe finalizzate all'aggiornamento del Piano di assistenza individuale.

Prima di movimentare all'interno della struttura gli ospiti che non deambulano i familiari e conoscenti sono tenuti a darne comunicazione al personale in turno.

Il personale della struttura agisce in maniera uniforme con tutti gli ospiti, senza avere condotte preferenziali verso alcuno; i familiari non possono pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dai programmi individualizzati. Il personale non può ricevere compensi, regali o altro da ospiti o parenti, salvo quelli d'uso di modico valore.

### **Norme di comportamento**

Coloro che accedono alla struttura possono sostare con i propri cari in tutti gli spazi aperti al pubblico ed in particolare nel salone, soggiorni, sala bar e nel giardino. Si sottolinea che non sono zone aperte al pubblico gli ambulatori, la lavanderia, la cucina.

Si prega inoltre di prestare particolare attenzione ai cartelli che segnalano le zone nelle quali si sta effettuando l'igiene ambientale. Qualora si avesse la necessità di uno spazio riservato per colloqui personali particolarmente delicati, ci si può rivolgere all'ufficio che garantirà la messa a disposizione di un locale apposito.

È garantito altresì l'accesso alla camera di degenza solo previa autorizzazione del direttore sanitario, nel rispetto del compagno di stanza.

Gli animali d'affezione possono entrare in struttura durante le visite ai signori Ospiti, previa autorizzazione della direzione.

### **Il pasto**

Il momento del pasto è un momento delicato per molti ospiti, pertanto non è autorizzata la presenza dei familiari durante la somministrazione dei pasti. Il personale assistenziale garantirà la corretta somministrazione del pasto a tutti gli ospiti. I pasti somministrati sono preparati esclusivamente dal personale della cucina.

Le vigenti norme sulla somministrazione all'interno delle comunità residenziali prevedano che si possano portare dall'esterno solo cibi confezionati provvisti di data di preparazione e data di scadenza, che comunque devono essere visionati dal personale di assistenza. È vietato quindi somministrare agli ospiti pietanze prodotte a livello casalingo.

### **Camere di degenza**

La camera di degenza alla quale l'ospite viene assegnato al momento dell'ingresso o alla quale viene successivamente destinato rappresenta la vera e propria abitazione dello stesso, si deve comunque considerare che tutte le stanze contengono due letti e che pertanto costituiscono l'abitazione di due persone.

L'assegnazione della camera e del posto letto è effettuata dal direttore dei servizi di concerto con il personale addetto all'assistenza, e potrà essere variata durante il periodo di permanenza in funzione delle condizioni oggettive di organizzazione e di salute.

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato manomettere e/o intervenire sugli arredi e sulle porzioni di impianto elettrico o termico presenti nella stanza, e utilizzare elettrodomestici.

Non è consentito inoltre:

Lavare la biancheria nei bagni della stanza

Introdurre e/o somministrare medicinali

Portare nella stanza generi alimentari di qualsiasi tipo

Introdurre bevande alcoliche di qualsiasi genere

Fumare all' interno

### **Orari di apertura ai visitatori**

Gli spazi comuni sono aperti al pubblico nel salone, sala bar e nel giardino tutti i giorni senza vincolo di orario nelle ore diurne 8.00-20.00

L' accesso alla camera da letto è vietata salvo deroghe autorizzate dal medico e dal personale infermieristico.

Le indicazioni sopra espresse si rendono necessarie al fine di rispettare le esigenze di riposo e di privacy degli ospiti e per garantire al meglio l'espletamento dei compiti del personale in servizio.

### **Assistenza esterna**

La RSA garantisce un'assistenza di base completa agli ospiti, anche nei momenti di maggior bisogno. Viene data tuttavia la possibilità ai familiari di assistere l'ospite, anche con personale esterno.

Il familiare o collaboratore esterno prima di iniziare la sua opera, dovrà concordare gli orari, le modalità e le specifiche prestazioni relative all' assistenza da fornire.

L' assistente dovrà attenersi a tutte le indicazioni che verranno date dall' infermiera al fine di coordinare la sua attività con quella del personale di assistenza.

Il familiare o la persona esterna in assistenza privata deve tenere comportamenti corretti e comunque non può assumere decisioni autonome nei confronti degli ospiti.

Il costo dell'assistenza privata è a carico dell'ospite o del familiare che l'ha richiesta.

### **Uscite**

Eventuali uscite momentanee con gli ospiti devono essere concordate e autorizzate.

Non è previsto l'accompagnamento degli ospiti a visite specialistiche o per ricoveri ospedalieri da parte del personale della struttura. Compito degli operatori è quello di avvertire immediatamente i familiari dell'ospite per consentire l'accompagnamento da parte di questi ultimi. Qualora i familiari fossero impossibilitati ad assistere il proprio caro durante la visita, con adeguato anticipo, potranno chiedere la messa a disposizione del personale della Fondazione rivolgendosi in segreteria per le relative competenze.

Per visite private è necessario darne comunicazione in tempo utile al fine di predisporre l'opportuna documentazione sanitaria.