



NORME DI COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELLA RSA SALUS 2022

| | |
|--|---|
| 1. INTRODUZIONE: IL RUOLO DEL FAMILIARE | 2 |
| 2. REGOLE DI COMPORTAMENTO GENERALI PER I FAMILIARI..... | 2 |
| 3. SITUAZIONI SPECIFICHE | 3 |
| 3.1 La movimentazione dell'ospite da parte del caregiver | 3 |
| 3.2 Il pasto: opportunità/criticità della presenza del caregiver | 4 |
| 3.3 La camera di degenza | 4 |
| 3.4 Assistenza esterna..... | 5 |
| 3.5 Uscite..... | 5 |
| 4. CONCLUSIONE..... | 5 |

Il presente documento è rivolto a tutti gli utenti della RSA Salus e ai loro familiari/visitatori (da ora in poi “caregivers”) e si pone l’obiettivo di garantire la piena sicurezza dei pazienti e degli operatori della struttura, in modo da poter naturalmente generare un’efficace assistenza socio-sanitaria ed una migliore qualità di vita per gli stessi pazienti.

La condivisione di questo documento vi chiede la rigida osservanza delle regole in esso contenute nel rispetto degli ospiti e della struttura.

1. Introduzione: il ruolo del familiare

La figura del familiare costituisce una risorsa importante per il migliore soddisfacimento dei bisogni dell’ospite e per garantire una proficua integrazione tra l’attività socio-sanitaria assicurata dalla RSA e il mantenimento del legame affettivo da protrarre nel tempo con i propri cari.

Tuttavia, può capitare che vi siano ingerenze da parte dei familiari nella gestione dell’ospite.

È pertanto necessario disciplinare il comportamento dei *caregiver* e stabilire i limiti entro i quali può agire per preservare un corretto equilibrio anche con il personale operante all’interno della struttura e per evitare azioni che vadano a compromettere il buon andamento dell’attività assistenziale.

L’inserimento dell’ospite presso una RSA richiede una fattiva alleanza terapeutico assistenziale basata sulla reciproca fiducia, infatti, se da un lato vi è la legittima aspettativa da parte dell’ospite di vedersi garantita la miglior assistenza possibile in ragione delle proprie condizioni psicofisiche, dall’altro la struttura, oltre al pagamento della retta dovuta, si attenderà una fattiva collaborazione dai familiari.

Di seguito, saranno descritte le regole interne adottate dalla RSA Salus, inderogabili per i caregivers, che potranno prevedere in caso di inosservanze gravi o reiterate, anche l’allontanamento di questi ultimi dalla struttura.

2. Regole di comportamento generali per i familiari

In linea generale è richiesto che i familiari all’interno della RSA assumano un atteggiamento consono ad un contesto ove oltre al proprio caro vi sono altri pazienti che versano in condizioni di fragilità e la cui tutela rimane l’assoluta priorità per gli operatori sanitari.

Pertanto, i familiari:

- dovranno essere tolleranti con tutti gli altri ospiti, evitando l’uso di toni coercitivi o autoritari con gli stessi
- dovranno mantenere un atteggiamento riservato, evitando la diffusione di notizie sullo stato di salute psicofisico degli ospiti, salvaguardando il diritto soggettivo della privacy

- dovranno evitare di riprendere o impartire ordini al personale di assistenza, rivolgendosi per quanto di necessità al Responsabile del Servizio in turno (coordinatrice infermieristica o in sua assenza l'infermiere di nucleo)
- non potranno sostituirsi al personale nello svolgimento delle mansioni di competenza.
- dovranno astenersi dal fare foto e registrazioni audio e video che possano riguardare altri pazienti, operatori (se non previo esplicito consenso) o ambienti della struttura.
- Non potranno chiedere informazioni clinico assistenziali per altri pazienti diversi dal proprio parente
- Nel caso in cui rilevi dei problemi nell'organizzazione dei piani assistenziali o voglia segnalare disservizi dovrà astenersi dall'intraprendere qualsivoglia iniziativa limitandosi a segnalare, con le corrette modalità ed al personale preposto, le proprie rimostranze. Sarà, quindi, secondo competenza, il team di direzione sanitaria o amministrativa a fornire, se dovuto, un motivato riscontro entro un congruo termine. Non saranno tollerate forme di protesta plateali e osservazioni inadeguate.

All'ingresso dell'ospite dovrà essere comunicato il nominativo del caregiver di riferimento. Da quel momento, il percorso assistenziale e le relative informazioni, saranno effettuate mantenendo i contatti con il suddetto caregiver, che provvederà, se del caso, ad aggiornare gli altri eventuali componenti del nucleo familiare.

Ovviamente il rapporto con i familiari, in termini di trasferimento di informazioni afferenti all'ospite, sarà valutato in ragione della capacità di intendere e volere dell'ospite stesso. Qualora l'ospite nel pieno delle proprie capacità manifesti espressamente il proprio diniego a che un familiare riceva determinate informazioni sulla propria condizione o lo escluda espressamente da qualsiasi coinvolgimento nel PAI tale decisione dovrà essere accordata.

3. Situazioni specifiche

3.1 La movimentazione dell'ospite da parte del caregiver

I caregiver, prima di movimentare all'interno della struttura gli ospiti che non deambulano, sono tenuti a darne comunicazione all'infermiere/a in turno, concordandone le attività possibili. I familiari non possono pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dai programmi individualizzati, né tantomeno avanzare richieste di mansioni che esulano dalla competenza delle diverse professioni coinvolte (Es. pretesa di mettere lo smalto etc).

3.2 Il pasto: opportunità/criticità della presenza del caregiver

La presenza dei caregiver durante la somministrazione dei pasti è spesso ritenuta una risorsa positiva, certamente gradita all'ospite, e d'ausilio al personale. Naturalmente ogni caso va valutato singolarmente perché ci possono essere condizioni cliniche che controindicano l'assistenza del familiare al pasto, per questo tale attività va espressamente autorizzata dal personale sanitario. Quando questa opportunità è concessa è comunque regolata da una serie di norme che il personale è tenuto a far rispettare:

- Andranno somministrati solo pasti preparati esclusivamente dal personale di cucina
- al fine del rispetto delle norme igienico-sanitarie i piatti andranno porzionati esclusivamente dal personale addetto
- il familiare dovrà attendere di essere servito dal personale addetto, al fine di rispettare l'ordine di distribuzione del cibo
- il familiare dovrà accudire solo il proprio congiunto rispettando le norme igienico sanitarie previste (indossare cuffia Etc)
- qualora siano delegate terze persone all'accudimento dell'ospite, è opportuno segnalare i nomi all'infermiere/a in servizio onde evitare che persone non conosciute somministrino il cibo senza essersi presentati
- Il familiare o l'ANS autorizzato alla somministrazione del pasto potrà farlo nella stanza di degenza del paziente per evitare assembramenti nel refettorio

3.3 La camera di degenza

L'assegnazione della camera e del posto letto è di norma effettuata dall'infermiera dirigente di concerto con il Direttore Sanitario e la coordinatrice infermieristica in funzione delle specifiche esigenze del paziente ma anche delle numerose necessità strutturali e organizzative dell'RSA delle quali non è tenuta a dare nessuna spiegazione. La camera potrà essere variata durante il periodo di permanenza in funzione di condizioni oggettive, di organizzazione e di condizioni di salute.

Il familiare

- non dovrà in alcun modo intervenire sugli arredi e sulle porzioni di impianto elettrico o termico presenti nella stanza ed utilizzare elettrodomestici
- non potrà introdurre e/o somministrare medicinali
- non potrà portare nella stanza generi alimentari che non siano monoporzione e in piccole quantità, o se freschi per pronta somministrazione solo se acquistati (non prodotti a domicilio) e accompagnati da scontrino

- non potrà portare nella stanza bevande alcoliche di qualsiasi genere
- non potrà portare animali all'interno della struttura se non specificatamente autorizzato

3.4 Assistenza esterna

È di prassi consentita dalle RSA la possibilità ai caregiver di assistere l'ospite, avvalendosi anche di 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 come da regolamento ANS allegato.

3.5 Uscite

Eventuali uscite con gli ospiti che prevedano il rientro nella stessa giornata devono necessariamente essere concordate in anticipo con il team di direzione/amministrazione e registrate sul "Registro uscite ospiti" posto nelle medicherie del nucleo di degenza dell'ospite. Le uscite che prevedano anche il pernottamento all'esterno della struttura devono essere concordate con la Direzione Sanitaria con congruo anticipo, in modo da poter organizzare al meglio l'uscita e andrà siglato un "Patto di condivisione del rischio fra Enti gestori e familiari/visitatori" per condividere gli impegni reciproci a esclusiva tutela della salute dei degenti e dei residenti più fragili.

4. Conclusione

Con l'ingresso dell'ospite in RSA si instaura un "rapporto di fiducia" tra lo stesso, i suoi familiari e tutto il Personale. L'ospite e la famiglia si aspettano di ottenere il miglior servizio possibile alla pari di quanto gli operatori tutti si aspettano il riconoscimento dell'impegno messo al fine di rendere il servizio nel miglior modo possibile.

L'organizzazione attuata cercherà sempre di produrre il miglior comfort ma non si deve mai perdere di vista che la soddisfazione di molti produce a volte l'insoddisfazione di alcuni, di fronte ad una collettività l'eventualità di trovare un'insoddisfazione non viene trascurata. Qualora dovessero sorgere situazioni di non conciliabilità tra le esigenze assistenziali degli ospiti o le aspettative dei loro familiari e l'organizzazione della struttura, che facciano venire meno il "rapporto fiduciario" instaurato al momento dell'ingresso in Residenza, il Direttore Sanitario e il Direttore di struttura potranno chiedere l'intervento dell'unità valutativa del CAD di riferimento, al fine di trovare un collocamento presso una diversa residenza che possa meglio rispondere alle esigenze specifiche di degenti e loro familiari.