



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo Ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02-974057

matercuggiono@hotmail.it

(Allegato 3 – Carta dei servizi)

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 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 regolamentato su richiesta;
- ✓ Rispettare la Privacy degli Ospiti quando sono nelle loro stanze. E' vietato 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-giver 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 al responsabile direzionale. E' a disposizione anche un Modulo Reclami.

Nei confronti delle Signore Ospiti:

- ✓ Attenersi scrupolosamente alle disposizioni impartite dal personale nel prestare la propria opera al proprio Ospite;
- ✓ Riferire sempre all'Infermiere Professionale 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 al personale le eventuali difficoltà;
- ✓ Seguire le disposizioni dietetiche relative all'Ospite indicate dal personale medico, 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 direzionale
- ✓ 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 al responsabile direzionale ad integrazione del contratto di assistenza vigente:



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo Ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02-974057

matercuggiono@hotmail.it

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 dal personale di Reparto 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-giver che seguono continuamente un Ospite devono comunicare al personale di Reparto eventuali impossibilità a presenziare in modo da consentire l'aiuto tempestivo degli Operatori per l'assistenza al pasto;
- ✓ Informare il personale di Reparto quando si accompagna l'Ospite fuori dal Reparto;
- ✓ Non accedere ai locali di servizio del Reparto (cucina, ambulatorio infermieristico, 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 RSA Casa Mater Orphanorum.

l'inosservanza delle sopra indicate disposizioni determinerà, nostro malgrado, l'immediato allontanamento del care-givers dalla struttura da parte dei responsabili

definizione (Care-giver = aiutanti e familiari)