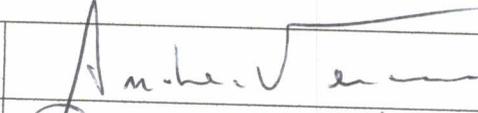


ISTRUZIONI PER PARENTI E VISITATORI

IOA 08 - Rev. 3 del 19/04/2024

Direttore Sanitario	
Responsabile della Qualità	
Legale Rappresentante	

NORME COMPORTAMENTALI PER FAMILIARI, VOLONTARI E VISITATORI

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

- I familiari e i conoscenti possono intrattenersi con gli ospiti, senza limitazioni di frequenza o orari, dalle ore 09:00 alle ore 20:00. L'accesso nei reparti di degenza e nelle camere non è consentito prima delle ore 09:30 e ogni qualvolta sia necessario rispettare la privacy dei degenti (cambi, igiene, visite mediche, ecc.). Gli orari sono stati scelti per garantire la tranquillità degli ospiti e lo svolgimento delle attività di reparto.
- 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; per l'aiuto all'alimentazione e alla deambulazione deve essere richiesta apposita manleva in infermeria;
- Chi desidera prestare assistenza al proprio parente deve comunque attenersi strettamente alle indicazioni del Personale Sanitario, che può decidere per motivazioni mediche di revocare temporaneamente la possibilità di detta assistenza.
- Non fare osservazioni e/o richiami al personale di assistenza o del servizio pulizie. Eventuali disguidi, segnalazioni o chiarimenti vanno rivolti agli Infermieri e/o al Medico di Reparto. È a disposizione anche un Modulo Reclami che mette direttamente in comunicazione con la Direzione Generale;
- Prima accedere alla Struttura il visitatore deve firmare il PATTO DI CORRESPONSABILITÀ previsto dalla



ISTRUZIONI PER PARENTI E VISITATORI

IOA 08 - Rev. 3 del 19/04/2024

Struttura.

- I visitatori dovranno compilare l'“autocertificazione parenti in visita” e il registro dei Visitatori posti all'ingresso della Struttura ogni qualvolta si rechino in Struttura.
- La mascherina deve essere indossata per tutta la durata della visita.
- In entrata sussiste obbligo di igienizzazione delle mani e misurazione della temperatura.
- Non potrà accedere chi avesse temperatura superiore ai 37,3°.
- Le distanze di sicurezza devono essere rispettate.
- Familiari e conoscenti, quando introducono alimenti, sono pregati di informare il personale medico infermieristico per ottenere l'autorizzazione.
- È fatto divieto ai visitatori di introdurre alimenti sfusi e/o preparati casalinghi al fine di evitare problematiche legate alla salute e alla sicurezza di tutti gli ospiti.
- Alimenti confezionati sono accettati solo se con confezione chiusa e data di scadenza e lotto d'appartenenza ben visibili. Alimenti di forno e/o pasticceria devono essere accompagnati da scontrino (da consegnare ai sanitari o in amministrazione) per consentirne la tracciabilità e da elenco allergeni contenuti.
- È vietato introdurre/fornire agli Ospiti farmaci, anche di automedicazione, senza l'autorizzazione del personale sanitario.
- È vietato lasciare agli Ospiti oggetti pericolosi.

NORME GENERALI:

- I familiari devono fornire all'ingresso dell'ospite i propri dati per la tempestiva reperibilità, fornendo numeri telefonici e dare informazioni sulla reperibilità anche nei periodi festivi e di vacanza.
- Ai fini di una corretta programmazione dell'attività, i familiari devono comunicare alla Direzione Amministrativa e Sanitaria gli appuntamenti e le visite in Struttura di medici specialisti e/o consulenti diversi.
 - I familiari devono verificare che l'ospite disponga di vestiario in buone condizioni e consono alle varie stagioni; per gli ospiti che usufruiscono del servizio lavanderia interna, ogni capo deve essere siglato con il numero fornito dalla Segreteria al momento dell'ingresso, con pennarello nero indelebile o con etichetta adesiva.
 - È consentito personalizzare la propria camera con oggetti e suppellettili personali, nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri ospiti, previa autorizzazione da parte della Direzione.



ISTRUZIONI PER PARENTI E VISITATORI

IOA 08 - Rev. 3 del 19/04/2024

- È vietato agli ospiti, ai parenti o visitatori, nonché al personale tutto, di fumare nelle camere o in qualunque altro locale della struttura.
- **È vietato lasciare agli Ospiti denaro contante e/o oggetti di valore.**
- Il personale non è autorizzato a gestire e conservare denaro, valori ed oggetti preziosi, per conto dell'Ospite se non nei casi previsti al paragrafo seguente (CUSTODIA VALORI).
- La Direzione non risponde per eventuali furti o smarrimenti dei suddetti.
- L'Ospite, dal momento in cui è alloggiato nella camera assegnatagli, si impegna ad osservare le regole di ordine ed igiene dell'ambiente e mantenere in buono stato le attrezzature che vi si trovano.

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 struttura. È possibile proporre alimenti ad Ospiti diversi dal Proprio congiunto SOLO con il permesso del Direttore 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



ISTRUZIONI PER PARENTI E VISITATORI

IOA 08 - Rev. 3 del 19/04/2024

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;
- Non sostare vicino al carrello farmaci durante la somministrazione della terapia;
- Non distrarre l'infermiere durante la preparazione della terapia;
- 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;
- 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 struttura.

NEI CONFRONTI DELLA PROPRIA SICUREZZA:

Ingresso e permanenza nei locali della struttura

- Il visitatore può entrare nei locali della struttura purché sia autorizzato e in casi particolari accompagnato dal personale che vi opera ad esclusione degli spazi comuni che sono liberi. Nel caso non venga accolto dal personale all'ingresso e intenda raggiungere il parente nelle stanze deve obbligatoriamente comunicare la sua presenza al personale referente di struttura.
- In funzione di quanto riportato sulla Carta dei Servizi, la struttura garantisce gli standard di sicurezza e prevenzione durante gli orari di visita. In caso di situazioni di emergenza i visitatori devono recarsi con calma all'ingresso della struttura e non devono compiere alcun intervento di emergenza. Se i visitatori dovessero ravvisare l'esistenza di situazioni di emergenza, devono avvisare il personale di struttura.



ISTRUZIONI PER PARENTI E VISITATORI

IOA 08 - Rev. 3 del 19/04/2024

Rischio Biologico

- Le attività ordinarie che vengono svolte nella struttura non comportano la propagazione di batteri e virus. Possibili situazioni che evidenzino la presenza di batteri e virus in regime non controllato verranno indicate all'ingresso della struttura con la specifica dei comportamenti da tenere. Pertanto, l'introduzione di cibi, bevande e l'accesso stesso ai locali è sempre subordinato alla verifica da parte del visitatore di situazioni di emergenza e dall'autorizzazione da parte del personale di struttura. La mancanza di informative non è garanzia di libero accesso e le conseguenze sono a carico del visitatore stesso.

Possibile presenza di rischi strutturali

- All'interno della struttura sono possibili situazioni in cui, a causa della pulizia degli ambienti, ci sia il rischio di scivolamento. In alcuni casi è possibile la presenza di comburenti che possono favorire un principio di incendio con presenza di fiamme. È vietato fumare e introdurre materiali combustibili o fonti di calore. Il rischio elettrico è lieve in quanto gli impianti elettrici sono a norma. A titolo precauzionale si chiede di avvisare nel caso si notino anomalie, ricordando il divieto di introdurre dispositivi elettrici non autorizzati. Ogni attività di manutenzione avviene in condizioni tali da non interferire con le visite o con le ordinarie attività del personale. Vista la presenza di scale è possibile il rischio di caduta, rischio pari a quello presente in ambiente familiare. Altri rischi sono marginalmente possibili.

Gestione emergenze e modalità di evacuazione

- Nell'eventualità si verifichi una situazione di emergenza viene, in una prima fase, diramato l'allarme con suoni e/o indicatori luminosi e/o avvisi vocali.
- In una fase successiva, su indicazione degli addetti della squadra antincendio preposti alla gestione delle emergenze, si dovrà:
 - Abbandonare l'edificio utilizzando i percorsi indicati sulle planimetrie in colore verde o comunque seguendo i cartelli delle uscite di emergenza;
 - Non utilizzare ascensori e montacarichi;
 - Raggiungere il punto di raccolta esterno alla struttura come indicato (da planimetria e/o cartellonistica);
 - Attendere ulteriori istruzioni e rientrare negli edifici solo dopo la dichiarazione di cessato allarme da parte del Responsabile dell'emergenza.



ISTRUZIONI PER PARENTI E VISITATORI

IOA 08 - Rev. 3 del 19/04/2024

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

Zoagli, 19/04/2024

La Direzione

