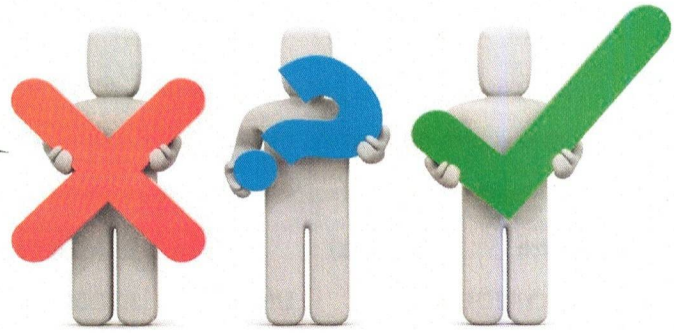


ISTRUZIONI PER PARENTI E VISITATORI

IOA 08 – Rev. 6 del 30/09/2026

Direttore Sanitario	
Responsabile della Qualità	
Legale Rappresentante	



PER CREARE UN CLIMA SERENO A FAVORE DEGLI OSPITI È NECESSARIO CONDIVIDERE E RISPETTARE CON TUTTI I VISITATORI LE SEGUENTI NORME COMPORTAMENTALI:

- **ORARI DI VISITA:** I familiari e i conoscenti possono intrattenersi con gli ospiti, senza limitazioni di frequenza o orari.
  - *REPARTI/CAMERE*: è possibile accedere ai reparti di degenza e alle camere, tranne che nelle situazioni che richiedono riservatezza e rispetto della privacy degli ospiti, come riposo, igiene, visite mediche, ecc. Si ricorda che in qualunque momento il personale sanitario e di assistenza potrà chiedere di allontanarsi dalla camera. Attendersi strettamente alle istruzioni del personale.
  - *SALONI/REFETTORI*: per garantire tranquillità ai nostri Ospiti durante il momento del pasto, non è possibile stazionare nei saloni refettori nelle seguenti fasce orarie:
    - dalle ore 11:30 alle ore 12:45
    - dalle ore 17:30 alle ore 18:45
  - È possibile pranzare in Struttura assieme ai propri cari ma è necessario richiedere l'autorizzazione in Amministrazione almeno 48 ore prima, in quanto bisogna provvedere ad organizzare gli spazi e fornire le corrette comunicazioni al personale preposto.
    Vi preghiamo quindi cortesemente di non chiedere al personale in sala (O.S.S. ed infermieri).
    L'autorizzazione potrà essere richiesta di persona o telefonicamente presso la segreteria. Il Pranzo è offerto e nulla è dovuto alla Struttura.

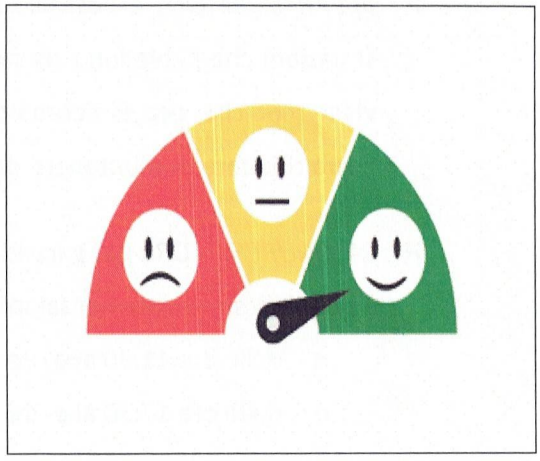


- I visitatori possono stimolare liberamente gli ospiti a livello psico-sociale ma per motivi professionali e medico-legali, **possono intervenire nelle mansioni assistenziali dirette all'Ospite (alimentazione, deambulazione o altre attività) ESCLUSIVAMENTE RICHIEDENDO UN' APPOSITA MANLEVA/AUTORIZZAZIONE del Direttore sanitario**.



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.

- Eventuali osservazioni, disguidi, segnalazioni o chiarimenti per il personale infermieristico, di assistenza, o del servizio pulizie vanno rivolti all' Amministrazione e/o al Direttore Sanitario, non direttamente agli stessi operatori. **É a disposizione anche un MODULO RECLAMI/SUGGERIMENTI/CONSIGLI** che mette direttamente in comunicazione con il Responsabile Amministrativo e il Consiglio di Amministrazione.



- Prima di accedere alla Struttura, il visitatore deve firmare il PATTO DI CORRESPONSABILITÀ, presente nel contratto, previsto dalla Struttura.
- **Gli ALIMENTI** possono essere introdotti da familiari e conoscenti, previa informazione ed autorizzazione del personale medico/infermieristico. Al fine di evitare problematiche legate alla salute e alla sicurezza di tutti gli ospiti, **vanno evitati alimenti sfusi e/o preparati casalinghi.**



Inoltre, si ricorda che <u>GLI ALIMENTI NON POSSONO ESSERE CONSERVATI IN STANZA</u> ma dovranno essere consegnati al personale, che si occuperà della distribuzione.

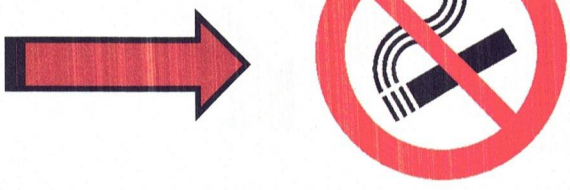
Gli **alimenti confezionati** devono comunque essere **chiusi** con data di scadenza e lotto d'appartenenza ben visibili. **Alimenti di forno e/o pasticceria** devono essere accompagnati da **scontrino** (da consegnare ai sanitari o in amministrazione per consentirne la tracciabilità) e da **elenco allergeni**.



- Al fine di evitare problematiche legate alla salute e alla sicurezza di tutti gli ospiti, ad eccezioni di casi con autorizzazione del Direttore Sanitario, **NON POSSONO ESSERE INTRODOTTI O FORNITI AGLI OSPITI FARMACI, ANCHE DI AUTOMEDICAZIONE**;
- I visitatori sono pregati, ovviamente, di **non portare agli ospiti OGGETTI PERICOLOSI (accendini, forbici, coltelli, ecc.);**
- **<u>I VISITATORI SONO INVITATI, PRIMA DI ALLONTANARSI DALLA STRUTTURA, AD ASSICURARSI CHE I CANCELLI (SIA PEDONALE CHE CARRABILE) SIANO CORRETTAMENTE E COMPLETAMENTE CHIUSI.</u>**
- **I familiari devono fornire** all'ingresso dell'ospite **i propri dati per la tempestiva reperibilità**, fornendo numeri telefonici e informazioni anche per i periodi festivi e di vacanza.

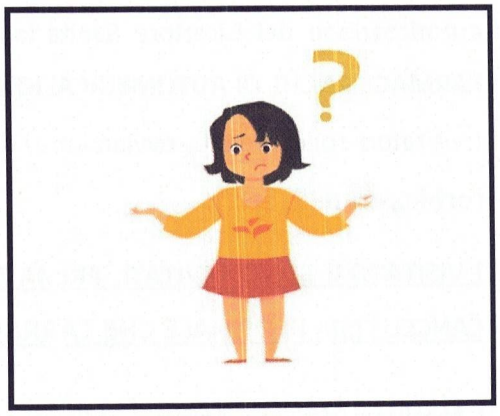


- Ai fini di una corretta programmazione dell'attività, i familiari devono **comunicare in anticipo alla Direzione Amministrativa e Sanitaria gli appuntamenti e le visite in Struttura di medici specialisti e/o consulenti diversi**;
- I familiari devono fornire all'ospite **vestiario in buone condizioni** e **consono alle varie stagioni** e **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 della Direzione.
- L'Ospite, dal momento in cui è alloggiato nella camera assegnatagli, si impegna ad osservare le **regole di ordine e igiene dell'ambiente** e a mantenere in buono stato le attrezzature che vi si trovano.



- **È VIETATO FUMARE nelle camere o in qualunque altro locale della struttura.**

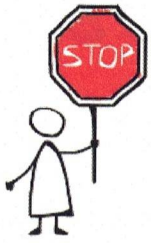
- **<u>Non lasciare agli Ospiti denaro contante e/o oggetti di valore</u>**, in quanto il personale non è autorizzato a gestire e conservare denaro, valori ed oggetti preziosi, per conto dell'Ospite. <u>La Direzione non risponde per eventuali furti o smarrimenti dei suddetti</u>.





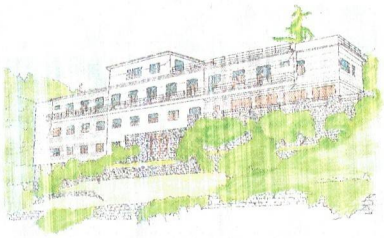
PARLA SEMPRE CON NOI SE ...

- **... Desideri aiutarci nell'assistenza diretta all'Ospite, potremo fornirti indicazioni su cosa sia consentito e come poter intervenire;**
- **... hai notizie e/o informazioni utili a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'Ospite;**
- **... hai il desiderio di offrire alimenti anche ad Ospiti diversi dal Tuo caro, SARA' NECESSARIA L'AUTORIZZAZIONE dei medici o degli infermieri;**



AVVISACI SUBITO SE...

- **... Quando autorizzato a assistere il proprio caro nell'alimentazione o a condurre gli Ospiti a pranzo fuori dalla Struttura, noti nel tuo caro EVENTUALI DIFFICOLTÀ NELL'ASSUNZIONE DEL CIBO O DEI LIQUIDI. Ricorda che è sempre necessario attenersi scrupolosamente alle indicazioni del personale sanitario;**
- **... Non puoi essere presente durante un'assistenza programmata con il Tuo caro e intendi delegare una terza persona in Tua sostituzione. Sarà necessaria un'espressa delega scritta da depositare agli uffici ad integrazione del contratto di assistenza vigente. In mancanza di tale delega scritta il terzo non potrà svolgere il ruolo di parente o caregiver;**
- **... Intendi ACCOMPAGNARE IL TUO CARO FUORI DALLA STRUTTURA, sarà necessaria un'AUTORIZZAZIONE/MANLEVA e precise indicazioni sull'orario in cui l'Ospite sarà fuori**



dalla Residenza;

- **... Sei caregiver che segue in modo continuativo un Ospite e sei IMPOSSIBILITATO A PRESENZIARE, questo ci permetterà di impostare l'aiuto tempestivo degli Operatori per l'assistenza al pasto.**

"Il fallimento di una relazione, è quasi sempre un fallimento di comunicazione"

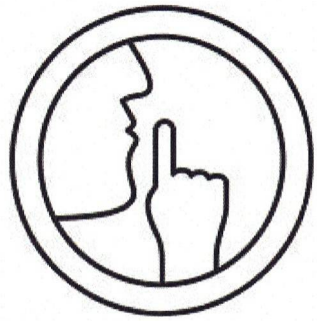
[Z. Bauman]



COMPORTAMENTO IN STRUTTURA:

- **I toni di voce e i comportamenti devono essere sempre moderati e finalizzati ad evitare di arrecare disturbo agli Ospiti e al corretto svolgimento del lavoro sanitario assistenziale del Personale;**

- I visitatori non devono sostare vicino al carrello durante la distribuzione dei pasti e vicino al carrello farmaci durante la somministrazione della terapia. **EVITARE dunque di distrarre l'infermiere durante la preparazione e somministrazione della terapia**





Divieto di Accesso

- Per la sicurezza e il corretto svolgimento delle attività, **i visitatori possono accedere a tutta la struttura TRANNE I LOCALI DI SERVIZIO DEL REPARTO, COME CUCINA, PALESTRA, INFERMERIA, BAGNI ASSISTITI, RIPOSTIGLI.**

- Per il rispetto della privacy degli ospiti, **le informazioni relative ad Ospiti con cui si viene a contatto nella struttura non vanno divulgate.**







NORME PER LA SICUREZZA

Ingresso e permanenza nei locali della 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 ALLE USCITE DI EMERGENZA INDICATE 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.

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

RISCHIO DI SCIVOLAMENTO: all'interno della struttura sono possibili situazioni in cui, a causa della pulizia degli ambienti ci sia il rischio di scivolamento. Fare sempre attenzione ai cartelli posizionati dal personale.





- **RISCHIO INCENDI:** 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.**

RISCHIO ELETTRICO: 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.**

LAVORI IN CORSO: ogni attività di manutenzione avviene in condizioni tali da non interferire con le visite o con le ordinarie attività del personale.

RISCHIO CADUTA: 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

SITUAZIONE DI EMERGENZA

Viene diramato L'ALLARME con suoni e/o indicatori luminosi e/o avvisi vocali.

Seguire le INDICAZIONI degli addetti della squadra antincendio e dei preposti alla gestione delle emergenze.

ABBANDONARE L'EDIFICIO utilizzando i percorsi indicati sulle planimetrie in colore verde o comunque seguendo i cartelli delle uscite di emergenza

NON UTILIZZARE ASCENSORI!

Raggiungere il PUNTO DI RACCOLTA esterno alla struttura come indicato da cartellonistica

Attendere ulteriori istruzioni e rientrare negli edifici solo dopo la dichiarazione di cessato allarme da parte del Responsabile dell'emergenza.

L'osservanza delle disposizioni sopra indicate permette uno svolgimento adeguato delle attività della struttura, in uno spirito di collaborazione con i visitatori e parenti e caregiver.