

LA FAMIGLIA, IL VOLONTARIATO, LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

1) IL RUOLO DELLA FAMIGLIA

Numerose ricerche hanno evidenziato l'importanza di mantenere un forte rapporto di relazione tra gli ospiti delle strutture socio-assistenziali ed i famigliari.

Non si tratta tuttavia di attribuire ai famigliari una mera funzione di sostegno affettivo né di considerarli unicamente come risorse assistenziali aggiuntive, che possono anche fornire al personale di assistenza stimoli a lavorare in modo più efficace e personalizzato .

E' stato infatti dimostrato che il modello di assistenza adottato nelle residenze per anziani è molto più valido ed efficace se si riesce ad evitare la separazione dal circuito di relazioni famigliari, all'interno del quale l'ospite può soddisfare fondamentali bisogni di attenzione, protezione, sicurezza ed appartenenza.

Ad esempio la semplice presenza dei figli a fianco del genitore ricoverato assume una forte valenza terapeutica, in quanto rafforza il sentimento di continuare ad essere radicati in un contesto sociale che mantiene in vita la dimensione dello scambio con gli altri.

E' quindi fondamentale che il personale di assistenza sia sensibilizzato sul valore terapeutico della presenza dei famigliari nel contesto istituzionale, evitando di considerarlo come una sorta di negativa interferenza e di confusione organizzativa.

In questo senso va ricordato che, per poter intervenire e collegarsi in modo produttivo con la famiglia, l'operatore deve considerarsi non solo come erogatore di prestazioni tecnicamente qualificate, ma soprattutto come un integratore e condizionatore di risorse.

Deve pertanto possedere, acquisendole anche attraverso la formazione, le competenze relazionali indispensabili per fornire rapporti e collegamenti tra l'anziano, la sua famiglia e tutte le figure professionali che operano nel contesto istituzionale.

A livello di concrete indicazioni operative, si riassumono alcuni obiettivi portanti di un programma rivolto a rafforzare l'integrazione delle famiglie con le strutture e, in particolare, con il personale di assistenza. E' quindi importante che le famiglie sappiano esattamente a chi rivolgersi per ciascun aspetto assistenziale (ad es., al medico per gli aspetti sanitari; ad una figura identificata per gli aspetti gestionali, vitto alimentazione, ecc.).

E' altresì importante evitare l'isolamento tra l'anziano ed il mondo che lo circonda, sviluppando un'attività interdisciplinare che coinvolga diverse figure professionali: medico di base, psicologo, assistente sociale, educatore professionale, infermiere professionale, ADEST/OSS.

L'impegno deve essere sostanzialmente rivolto a:

- facilitare la collaborazione tra famiglia e personale di assistenza;
- fornire un supporto alla famiglia durante la prima fase del ricovero;
- sviluppare le capacità delle famiglie a gestire le relazioni con i propri parenti anziani;
- migliorare la comunicazione, anche attraverso nuovi canali, tra personale e famigliari.

L'obiettivo è quello di creare un approccio integrato in cui, accanto alle prestazioni assistenziali dispensate dalla struttura, si affianca, in modo complementare, la partecipazione attiva ed affettiva dei famigliari con notevoli benefici non solo sull'equilibrio psico-affettivo degli ospiti, ma anche su quello fisico, con specifico riferimento al sistema immunitario.

2) IL RUOLO DEL VOLONTARIATO

Supportano la realizzazione dei progetti assistenziali e/o l'attività generale della struttura anche i volontari in possesso dei requisiti professionali richiesti per ciascuna area di attività, appartenenti ad associazioni di volontariato iscritte all'apposito registro regionale.

Le organizzazioni di volontariato sono caratterizzate nel loro agire dalla logica della gratuità e della solidarietà nei confronti dei soggetti esterni all'organizzazione.

Operano prevalentemente con i propri soci, che non possono essere retribuiti, ma semplicemente rimborsati secondo spese documentate.

Il loro coinvolgimento nella struttura riguarda esclusivamente attività relazionali, di sostegno, promozione e supporto all'autonomia degli ospiti.

Pertanto, la presenza del volontariato in una struttura si caratterizza principalmente nei seguenti interventi:

1. Tutela e promozione dei diritti
2. Intrattenimento e supporto all'attività animatoria
3. Ascolto e conforto (servizi relazionali)

Il volontariato inoltre, quale presenza esterna/interna può svolgere un ruolo di cerniera e contatto col mondo esterno, contribuendo a far sentire gli ospiti ancora partecipi della realtà che li circonda.

La presenza stabile e continua di un'organizzazione di volontariato in una struttura pubblica è regolata da una convenzione. In ogni caso il rapporto va definito mediante la sottoscrizione di un accordo sia in caso di struttura pubblica sia privata.

Può essere riconosciuto e incentivato anche il volontariato singolo, con gli stessi requisiti di gratuità previsti per quello organizzato. Anche in questo caso è opportuno regolare l'accesso del volontario nella struttura definendo un'apposita convenzione.

3) I RAPPORTI FRA L'OSPITE E LA STRUTTURA.

3.1) IL REGOLAMENTO DELLA STRUTTURA

Il regolamento definisce i rapporti tra l'ospite e la struttura con l'obiettivo di garantire le migliori condizioni di permanenza.

Il Regolamento specifica:

- Tipologia e finalità della struttura;
- Diritti degli ospiti;
- Organigramma del personale;
- Modalità di ammissione in struttura e relativa documentazione;
- Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca;
- Modalità di dimissione degli ospiti;
- Regole da osservare all'interno della struttura;
- Descrizione dei servizi resi (compresi nella retta);
- Indicazione dei servizi integrativi non compresi nella retta;
- Indicazione degli uffici interni alla struttura cui l'ospite può rivolgersi per eventuali problemi;
- Orario di apertura al pubblico;
- Norme e procedure per uscita e rientro in struttura,
- Tutela della privacy dell'ospite.

- Informazioni su collegamenti, convenzioni o altra forma di collaborazione con altri Enti (Ospedali, centri di diagnosi e cura, associazioni di tutela o difesa dell'anziano, associazioni di volontariato, ecc.).

L'orario di servizio degli operatori deve essere portato a conoscenza degli utenti e famigliari, attraverso l'esposizione di una schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nella struttura.

Ogni struttura garantisce ai visitatori l'accesso con fasce orarie ampie tali da assicurare un orario di apertura giornaliero non inferiore a 8 ore.

Presso il punto di accoglienza è custodita e smistata la posta degli ospiti.

3.2) LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta uno strumento rilevante per la tutela dei diritti degli utenti, a garanzia di una corretta informazione sulle prestazioni erogate e sulle possibilità di accesso alle stesse.

Attraverso la carta vengono indicate le modalità attraverso le quali si persegue l'obiettivo del costante e progressivo miglioramento della qualità dei servizi.

La carta dei servizi è condizione essenziale per l'accreditamento delle strutture, come previsto dalla vigente normativa nazionale e regionale.

4) DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- o *Diritto alla vita* – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- o *Diritto di cura ed assistenza* – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- o *Diritto di prevenzione* – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- o *Diritto di protezione* – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- o *Diritto di parola e di ascolto* – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- o *Diritto di informazione* – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- o *Diritto di partecipazione* – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- o *Diritto di espressione* – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- o *Diritto di critica* – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- o *Diritto al rispetto ed al pudore* – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- o *Diritto di riservatezza* – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza ;
- o *Diritto di pensiero e di religione* – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.