



«...e si prese cura di lui»
Lc. 10,34

Associazione di Volontariato
“Emmaus”
O.N.L.U.S

Partita IVA – Codice Fiscale **03302750793**

Via Provinciale, 2 - Tel. 0968.66.24.38

88049 **SOVERIA MANNELLI** (Catanzaro)

www.emmausassocia.it - info@assoemmaus.it - assoemmaus@pec.it

COMUNITA' ALLOGGIO PER ANZIANI
“EMMAUS”

REGOLAMENTO INTERNO



REGOLAMENTO INTERNO

Il presente Regolamento Interno definisce i rapporti tra l'Ospite e la Comunità Alloggio "Emmaus" con l'obiettivo di garantire le migliori condizioni di permanenza.

Art. 1 - FINALITÀ E TIPOLOGIA

La Comunità Alloggio "Emmaus" rivolge la propria ospitalità a persone anziane over 65, bisognose di assistenza materiale, fisica e spirituale, a seconda del loro grado di autonomia, in un ambiente comunitario sereno e accogliente, ponendo in primo piano l'Ospite ed i suoi familiari.

Si accolgono persone autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti.

Art. 2 - PROPRIETÀ E RAPPRESENTANZA

Titolare dell'autorizzazione al funzionamento è l'Associazione di Volontariato O.N.L.U.S. "Emmaus" (anche definito Ente). Legale Rappresentante è il Presidente del Direttivo. Il Coordinatore-Responsabile della Struttura, è nominato dal Consiglio Direttivo e in possesso di idonea esperienza professionale.

Art. 3 - CRITERI DI AMMISSIONE

Possono essere ammessi, compatibilmente con la disponibilità dei posti, tutte le persone anziane di ambo i sessi, anche coniugi, ad esclusione di coloro che presentino gravi turbe psichiche e di coloro affetti da patologie particolari per cui la Comunità Alloggio "Emmaus" non è adeguata. La valutazione del grado di non autosufficienza spetta a personale specializzato.

Art. 4 - DOMANDA DI ACCOGLIENZA

Chiunque intende chiedere ospitalità per sé e/o per un suo familiare, provvede a:

1. ritirare la domanda di accoglienza presso l'Ufficio, completa di tutti i documenti e le schede che dovranno essere opportunamente compilate, sottoscritte e riconsegnate per il protocollo di ricevuta, delle medesime;
2. al momento dell'ingresso, possibilmente almeno due parenti/tutori, sottoscriveranno il Contratto di Ospitalità e la domanda stessa, per quanto di competenza;
3. nel caso non vi siano posti immediatamente disponibili, l'ospite viene inserito in lista d'attesa e contattato telefonicamente quando vi è la possibilità di accoglierlo;
4. precisamente il richiedente dovrà:
 - a. compilare la Domanda di Accoglienza (**modello A**, rilasciato dall'ufficio della Comunità Alloggio "Emmaus") alla quale allegare:

- Autocertificazione di Residenza.
 - Certificato I.S.E.E.
 - Certificato OBisM rilasciato dall'I.N.P.S. tramite Patronato, relativo all'anno in corso; conseguentemente compilazione della Dichiarazione Sostitutiva di Atti di Notorietà (**modello B**, rilasciato dall'ufficio della Comunità Alloggio "Emmaus"), attestante: *la descrizione di tutte le somme percepite a qualsiasi titolo, da chi dovrà essere accolto in struttura; *la dichiarazione di percepire / di non percepire l'indennità di accompagnamento *oppure* di avere / non avere fatto richiesta per il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento; tenuto conto che tale indennità deve essere versata per intero alla struttura, anche con data retroattiva.
 - certificato compilato dal medico curante (**modello C**, rilasciato dall'ufficio della Comunità Alloggio "Emmaus"), attestante: *le condizioni di salute della persona da accogliere; *se è (o non è) riconosciuto Invalido Civile; *se percepisce (o non percepisce) l'Assegno di Accompagnamento; *se l'ospite non ha patologie tali, o malattie infettive, da impedirgli di vivere in comunità;
 - certificato compilato dal medico curante dell'ospite (**modello D**, rilasciato dall'ufficio della Comunità Alloggio "Emmaus"), attestante la terapia in corso;
 - copia del Documento di Identità, in corso di validità, e Codice Fiscale dell'Ospite.
 - copia del Documento di Identità, in corso di validità, e Codice Fiscale di chi sottoscrive l'istanza e le dichiarazioni.
5. Ricevuta la domanda, l'Ufficio la prende in esame e valuta le condizioni di salute e la possibilità di accoglienza presso la Comunità Alloggio "Emmaus", del richiedente;
6. Ottenuto il parere favorevole, l'Ufficio prende contatti con l'interessato o con il/i garante/i, per programmare la data dell'accoglienza.
- Il giorno dell'accoglienza il personale della struttura attende l'ospite ed i suoi familiari, lo assiste per la sistemazione e per una serena ambientazione e rimane a disposizione per ogni esigenza, tramite l'O.S.S.

Art. 5 – **PRENOTAZIONE POSTO LETTO**

In caso di prenotazione del posto letto, il familiare-responsabile dovrà versare il 15% dell'importo della retta mensile di degenza.

Art. 6 - **DOCUMENTAZIONE RICHIESTA ALL'INGRESSO**

Al momento dell'ingresso, occorre portare:

- libretto sanitario regionale;
- tessera sanitaria;
- dichiarazione di presa visione ed accettazione della Carta dei Servizi, del Programma delle Attività e del Regolamento Interno (**modello E**, rilasciato dall'ufficio della Comunità Alloggio "Emmaus");

- dichiarazione attestante l'autorizzazione a trasmettere i propri dati telefonici ed anagrafici nell'ambito e per l'uso propriamente legato alla gestione dei farmaci ed alla fornitura di eventuali presidi personali (**modello F**, rilasciato dall'ufficio della Comunità Alloggio "Emmaus");
- eventuale scheda medica, cartelle cliniche, prescrizioni mediche, piani dietetici, ecc.;
- copia del Documento di Identità, in corso di validità, e Codice Fiscale dell'Ospite.
- copia del Documento di Identità, in corso di validità, e Codice Fiscale di chi sottoscrive l'istanza e le dichiarazioni.

Art. 7 - **DIRITTI DEGLI OSPITI**

Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.

Diritto di cura e di assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

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.

Diritto di protezione: ogni persona, in condizioni di bisogno, deve essere difesa da speculazioni e raggiri.

Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.

Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.

Diritto di partecipazione: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.

Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

Diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e 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.

Diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.

Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Art. 8 - **RETTE**

Le rette sono fissate dal Consiglio Direttivo.

Le stesse possono essere variate in base alla dinamica dei prezzi e dei salari e in riferimento al bilancio annuale. L'eventuale variazione della retta sarà comunicata con anticipo di almeno 30 giorni, salvo particolari casi di urgenza.

L'Ente si riserva la facoltà di accettare rette inferiori a quelle previste, per Ospiti che abbiano difficoltà economiche o per casi particolari, senza l'integrazione da parte di Enti pubblici o privati.

Alla data di accoglienza l'ospite, o il suo referente, dovrà versare la retta di degenza stabilita (1^a mensilità). Detta mensilità non verrà restituita per nessun motivo.

Il pagamento della retta dovrà avvenire a rate mensili anticipate entro i primi dieci giorni di ogni mese.

Riferimento per la retta è quella stabilita dalla Regione Calabria con proprio atto.

Art. 9 - **SITUAZIONI PARTICOLARI**

In caso di ASSENZA, per qualsiasi causa, l'Ospite è tenuto a corrispondere unicamente la retta alberghiera che equivale alla metà dell'importo complessivo mensile della retta.

In caso di VOLONTARIA CESSAZIONE DEL RICOVERO, l'Ospite o il suo garante, dovranno darne preavviso scritto almeno 30 giorni prima, assumendosi ogni onere e responsabilità conseguente al ritiro stesso.

In caso di mancato o insufficiente anticipo, l'Ospite è tenuto comunque a corrispondere 30 giorni di preavviso.

L'Ente avrà facoltà di occupare nuovamente il posto, dal ricevimento della disdetta scritta al protocollo.

L'ipotesi di ricovero dell'Ospite presso strutture sanitarie varie (Ospedali, Cliniche, ecc...) non rientra tra quelle di volontaria cessazione. In tal caso l'Ente provvederà a mantenere occupato il posto dell'Ospite all'interno della struttura e lo stesso, o il suo garante, dovranno provvedere al pagamento della retta (vedi 1° cpv del presente art. 8).

In caso di DECESSO E/O DIMISSIONI dell'Ospite, l'importo della retta dovrà essere conteggiato secondo le seguenti modalità:

- a) pagamento della metà dell'importo complessivo mensile della retta, in caso di decesso dell'Ospite entro il quindicesimo giorno del mese.
- b) pagamento totale dell'importo complessivo della retta mensile, in caso di decesso dell'Ospite dal sedicesimo giorno del mese.

In caso di INSOLVENZA dell'Ospite per un periodo superiore a 30 giorni, la Direzione solleciterà il pagamento con lettera raccomandata e verranno applicati gli interessi di mora.

Se l'insolvenza si protrae oltre i 30 giorni, l'Ente si riserva di provvedere alla dimissione dell'Ospite e di adire per vie legali, al fine di recuperare il credito ed i relativi interessi per ritardato pagamento.

Nel caso l'Ospite abbia lasciato insoluti o abbia arrecato danni agli immobili e/o arredi, lo stesso o il suo garante dovranno provvedere al ripianamento e/o risarcimento.

Nel caso in cui l'Ospite diventasse affetto da **patologie particolari** per cui la Comunità Alloggio "Emmaus" non è più adeguata alla specifica assistenza, si concorderà con i familiari l'eventuale trasferimento in un'altra struttura.

Art. 10 - **ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

Tutti gli Ospiti hanno diritto ai seguenti servizi, compresi nella retta:

- ✓ alloggio;
- ✓ vitto;
- ✓ servizi ricreativi;
- ✓ assistenza tutelare socio-assistenziale;
- ✓ parrucchiere;
- ✓ barbiere;
- ✓ assistenza medica di base;
- ✓ assistenza religiosa;
- ✓ cambio e lavaggio della biancheria del letto e da tavola;
- ✓ rifacimento del letto;
- ✓ pulizia della camera e dei servizi;
- ✓ luce;
- ✓ acqua calda;
- ✓ riscaldamento invernale.

Non sono compresi nella retta e quindi sono a carico dell'Ospite, i seguenti servizi:

- ✓ cure estetiche varie;
- ✓ trasporti e servizi di accompagnamento.

Per la descrizione dei vari servizi e per tutto ciò non specificato nel presente regolamento, si rimanda alla Carta dei Servizi.

Le diete particolari (richieste dal medico curante o da medici specialisti) saranno gratuite o a pagamento in relazione al tipo di dieta ed ai cibi previsti, a giudizio della Direzione.

Eventuali servizi dei pasti fuori orario dovranno essere segnalati alla Direzione.

Solamente per temporanea indisposizione fisica i pasti saranno serviti in camera.

Art. 11 - **ORARI**

La Comunità Alloggio "Emmaus" è aperta al pubblico normalmente dalle ore 10.30 alle ore 11.30 e dalle ore 16.30 alle 18.00. In queste ore è possibile far

visita agli Ospiti. Le visite in orari diversi devono esser concordate con la Direzione.

Nel limite dell'orario sopra stabilito, ciascun Ospite ha diritto di organizzare autonomamente la propria giornata, usufruendo anche individualmente dei servizi collettivi (radio, tv, salotti, ecc.). Per quanto riguarda l'organizzazione della vita comunitaria si fa riferimento alla Carta dei Servizi.

Art. 12 - **UFFICI A CUI RIVOLGERSI**

L'ufficio di Direzione/Segretariato/Accoglienza, si trova all'ingresso della Struttura, al Primo Piano. Vengono fornite informazioni a chi accede o contatta telefonicamente la Residenza; vengono ricevuti gli Ospiti e i loro parenti; vengono consegnati e raccolti i moduli per effettuare le domande di ricovero. Eventuali reclami e suggerimenti possono essere proposti direttamente alla Direzione oppure depositati nell'apposita cassetta a fianco la porta dell'ufficio; nel caso si preferisca utilizzare la forma scritta, i moduli sono disponibili a richiesta degli Ospiti o dei familiari presso la Direzione. L'Ufficio è aperto tutti i giorni non festivi. Il Coordinatore-Responsabile della Struttura è comunque a disposizione del pubblico e dei parenti degli Ospiti in orari prestabiliti con gli interessati.

Eventuali reclami sulle prestazioni sanitarie o di qualsiasi altro genere, dovranno essere esposti direttamente al Direttore della Comunità Alloggio e non agli Operatori Socio Assistenziali.

I reclami dovranno essere esposti, solo ed esclusivamente, dal familiare-responsabile che ha firmato la Schede di Entrata.

Art. 13 - **ORGANIGRAMMA**

- PRESIDENTE
- CONSIGLIO DIRETTIVO
- COLLEGIO DEI REVISORI
- ASSEMBLEA SOCI
- COORDINATORE-RESPONSABILE DELLA STRUTTURA
- OPERATORI SOCIO SANITARI
- ASSISTENTE SOCIALE
- ANIMATORE
- INFERMIERE (pronta reperibilità)

Art. 14 - **COMPORAMENTI DEL PERSONALE**

1. Il personale **non è autorizzato** a:

- a) chiedere né accettare a qualsiasi titolo, compensi, regali ed altre utilità connesse con la prestazione lavorativa;
- b) testimoniare alla presenza di notai, avvocati o per qualsiasi altra questione di natura legale non obbligatoria per legge; comunque per le predette pratiche amministrative, all'interno della struttura, deve essere informato il Coordinatore-Responsabile della Struttura;

- c) a rilasciare informazioni degli Ospiti ad altre persone, al di fuori dei parenti di cui si ha il nominativo, con esclusione di quanto previsto dalle proprie competenze professionali:
- coordinatore-responsabile della Struttura per problematiche amministrative e di gestione;
 - assistente sociale per le proprie competenze professionali;
 - infermiere professionale per quanto concerne le condizioni di salute;
 - operatori socio sanitari per quanto riguarda la gestione degli Ospiti.
2. Il personale **è autorizzato** a:
- a) accertare l'identità dei visitatori non conosciuti;
 - b) ad allontanare persone che arrecano disturbo alla quiete degli Ospiti ed al lavoro degli Operatori;
 - c) in caso di aggravamento o malessere degli Ospiti, a far intervenire il medico di base, la guardia medica o il 118, secondo gli orari e la gravità del caso. Contemporaneamente è tenuto ad avvisare i congiunti. Stante la reperibilità del servizio infermieristico, gli O.S.S. hanno facoltà di contattare, giorno e notte, l'infermiere professionale, nel caso in cui lo ritenga opportuno.

Art. 15 - **COMPORAMENTO OSPITI**

Ognuno deve tenere un comportamento tale da non recare disturbo agli altri Ospiti o danno alle attrezzature, e tale da permettere un ordinato svolgimento della vita sociale.

In caso contrario il familiare-responsabile si obbliga all'immediato ritiro del ricoverato.

È assolutamente vietato agli Ospiti custodire cibo e bevande in camera.

Art. 16 - **COMPORAMENTO DEL FAMILIARE-RESPONSABILE**

È fatto obbligo al familiare-responsabile comunicare, immediatamente, ogni variazione del suo indirizzo e/o dei recapiti telefonici.

È fatto divieto portare agli Ospiti bevande alcoliche o cibo di qualsiasi genere. Ciò che sarà portato agli Ospiti dovrà essere consegnato agli Operatori Socio Assistenziali.

Art. 17 - **RECAPITO CORRISPONDENZA INDIRIZZATA ALL'OSPITE**

L'Associazione non ha alcun obbligo riguardo a qualsiasi pagamento relativo a fatture, tasse e/o altro tipo di versamento da effettuarsi a nome dell'Ospite, a favore di enti pubblici e/o privati. Pertanto il familiare-responsabile si assume ogni responsabilità derivante da eventuale mancato pagamento. Resta obbligo dell'Associazione comunicare e trasmettere al familiare-responsabile, in tempo utile, la corrispondenza indirizzata all'Ospite.

Art. 18 - **RAPPORTI SOCIALI**

Ciascuno può tenere contatti con l'esterno senza l'ingerenza da parte del personale della Comunità Alloggio "Emmaus", purché ciò non rechi turbamento alla vita della comunità. Fermo restando il rispetto dell'orario dei pasti e di chiusura, ciascuno è libero di uscire, salvo diversa determinazione della Direzione a seguito di prescrizione medica per motivi di incolumità personale o di provvedimento motivato dalla Direzione stessa, e previa segnalazione al personale, compatibilmente con le condizioni di salute dell'Ospite. Il Presidente, i soci tutti dell'Associazione di Volontariato "Emmaus", il Coordinatore-Responsabile della Struttura, i Membri tutti dell'Organigramma non potranno essere responsabili di eventuali allontanamenti dalla Comunità Alloggio "Emmaus" o di danni che l'Ospite dovesse arrecare a se stesso o ad altri.

Art. 19 - **USO DELLA CAMERA E DELLE SUE DIPENDENZE**

1. In camera si deve mantenere il maggior ordine possibile, osservando con diligenza le disposizioni in merito che saranno emanate.
2. L'acqua calda deve essere usata con parsimonia, evitando sprechi inutili.
3. Il campanello deve servire esclusivamente per i casi di effettiva necessità.
4. L'energia elettrica va usata solo per l'illuminazione.
5. È vietato l'uso di stufe, fornelli elettrici, ferro da stiro e simili.
6. È proibito tenere animali di qualsiasi specie, materiale infiammabile, fornelli ad alcool, gas e simili.
7. Nelle camere è proibito tenere materiale deperibile, non si può tenere cibo che necessita di essere conservato in frigo, né altri alimenti deperibili.
8. È vietato fumare.
9. La Direzione declina ogni responsabilità per l'ammancio di denaro, gioielli od oggetti personali dell'Ospite. Eventuale denaro può essere consegnato in Direzione per la custodia in cassaforte.

Art. 20 - **PROVEDIMENTI DISCIPLINARI**

L'Ospite che non si attenga alle norme del presente Regolamento verrà richiamato alla loro osservanza da parte del personale, compatibilmente con le proprie condizioni psico-fisiche. Il richiamo verrà fatto dapprima in forma orale, in seguito per scritto a cura di persona autorizzata, e inviato per conoscenza ai familiari. Persistendo nel comportamento scorretto, l'Ospite sarà senz'altro dimesso con provvedimento del Consiglio Direttivo, il quale informerà immediatamente i familiari o chi per loro.

Art. 21 - **IL VOLONTARIATO**

La Comunità Alloggio "Emmaus" si avvale della preziosa opera dei volontari, persone che danno gratuitamente la loro opera di animazione degli Ospiti della casa, per le piccole manutenzioni nella struttura e per altre attività varie.

Art. 22 - **ASSISTENZA SANITARIA E FARMACEUTICA**

Il Servizio Sanitario Nazionale prevede, per anziani ospitati presso le strutture residenziali, gli stessi diritti di assistenza medica, specialistica, farmaceutica, protesica e ospedaliera delle persone che vivono in famiglia.

L'Ospite ha diritto alla libera scelta del medico. L'eventuale assistenza straordinaria e quella ospedaliera dovranno essere assicurate dai familiari. Gli eventuali oneri per prestazioni mediche non previste dal SSN o per l'acquisto di medicine sono a carico dell'Ospite interessato.

Art. 23 - **TUTELA DELLA PRIVACY**

L'Associazione di Volontariato "Emmaus" ha ottemperato agli obblighi ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 predisponendo idoneo Documento programmatico per la sicurezza dei dati personali sensibili.

Tutti gli Ospiti, le persone fisiche e giuridiche che per vari motivi forniscono dei dati personali alla Comunità Alloggio "Emmaus", ricevono l'informativa sulle modalità di trattamento dei dati, e devono prestare il proprio consenso al trattamento sull'apposito modulo. Tutti gli operatori, che per le proprie mansioni vengono a conoscenza di dati personali sensibili e non sensibili, vengono incaricati al trattamento.

Art. 24 - **MODIFICHE DEL PRESENTE REGOLAMENTO**

Il Consiglio Direttivo si riserva la facoltà di apportare alle presenti norme regolamentari, quelle eventuali modifiche o aggiunte che ritenesse opportune.

Per tutto quanto non specificato nel presente Regolamento, si fa riferimento alla Carta dei Servizi.

Il terzo confronto consiste nell'aspettativa dei familiari di **voler vedere curato il proprio caro come a casa, sia nei tempi che nei modi**.

Aspettativa del familiare (spesso non espressa) è poter mantenere la maggior parte delle abitudini di vita e di relazione che si avevano in casa:

- **abbigliamento** (se l'ospite non è autosufficiente, gonne e calze di nylon non sono ben accette in struttura)
- **alimentazione** (portando cibo, dolci e caramelle da lasciare a disposizione dell'ospite)
- **orari di visita** (divieto di entrata durante i pasti piuttosto che in serata o al mattino presto)
- **alcune attività di assistenza** (il familiare: "questo servizio... glielo faccio io quando vengo a trovarlo").

Il quarto punto di "incontro-scontro" tra i familiari e la struttura sono **LE REGOLE**

Le aspettative dei familiari tendono, inevitabilmente, a scontrarsi con la serie di regole che l'istituto si dà per organizzare al meglio sia l'attività assistenziale che le presenze dei familiari in struttura. Si tratta di regole **spesso vissute come una privazione o come una negazione del diritto di "vedere"** come il proprio caro viene trattato. Spesso, da qui, nascono alcune fantasie di maltrattamenti o scarsa attenzione.

Al contrario, per la struttura, proprio queste regole intendono mettere un limite alla perdita di dignità dell'anziano. È più conveniente, per i familiari, vedere il proprio congiunto pulito, vestito e seduto; piuttosto che nudo, sporco ed ancora allettato.

Queste regole costituiscono un'ASPETTATIVA DELL'ISTITUTO, il quale chiede alle famiglie di riconoscerle: ogni mediazione, "permesso speciale", o peggio ancora un tacito assenso allo scavalco di queste regole devono essere assolutamente evitate e non dovrebbero essere eppure chieste dai familiari.

Il rapporto famiglia-struttura deve essere costruito sulla base del **confronto** e non della **pretesa**.

La chiarezza e la completezza delle regole sono descritte, commentate, lette e sottoscritte nella SCHEDA DI ENTRATA, la quale chiarisce tutto ciò che viene fornito ed in che modo viene fornito.

Col passare del tempo, mutano sia le condizioni di salute dell'ospite, sia la situazione della sua famiglia.

Succede, così, che ospiti prima autosufficienti subiscano un ictus o una frattura, oppure manifestino, improvvisamente alcuni segni di demenza e, pertanto, necessitino di maggiore assistenza, se non di un trasferimento di struttura: non sempre i familiari accettano pienamente questi cambiamenti e riconoscono il decadimento della salute del proprio caro.

Il "non accettare il declino della vita", si manifesta, ad esempio, nel non voler pagare l'aumento di retta (come sottoscritto nella Scheda di Entrata), o negare le stranezze di comportamento...

I familiari, allora, pretendano di lasciare la medesima autonomia al congiunto, mettendosi contro il parere della struttura che teme che l'ospite possa farsi e fare del male e, quindi, ad esempio, l'adottare il sistema di messa in sicurezza dell'ospite, con legali imbracature, è rifiutato dal familiare.

Si tratta di una realtà con la quale gli operatori professionali sovente si scontrano e che li costringe a gestire la confusione rispetto al proprio ruolo e al proprio operato quando, non ottenendo la collaborazione del familiare, sentono vanificati i propri sforzi.

La stessa famiglia, ormai sempre più informata dei diritti propri e di quelli del malato, dovrebbe poter diventare interlocutore serio dell'istituto, superando logiche di contrasto e recriminazione, attraverso la conoscenza del funzionamento della struttura cui si affida nonché delle normative (regionali e nazionali) cui la stessa è soggetta.

LA STRUTTURA CE LA METTE TUTTA PER SOSTENERE FAMIGLIA E OSPITE.

Per la struttura sostenere la famiglia è fondamentale (vedi colloqui, feste, incontri, socializzazione dentro e fuori la struttura, ecc.) ed è di primaria importanza lo sforzo di "leggere" e di far comprendere ai familiari i segnali che il nostro anziano è in grado di mandarci anche in una situazione di «malattia».

Inoltre, l'attenzione all'accoglienza, in questa agitazione/confusione di emozioni, diventa un dovere per la struttura stessa, soprattutto per gestire al meglio i SENSI DI COLPA e derivanti dalla DELEGA DELLA CURA che inevitabilmente derivano dalla situazione.

Consapevoli che questo potrebbe precipitare fino a far adottare, al familiare, idee ossessive.

Soprattutto, queste "idee ossessive", portano gli operatori professionali alla confusione rispetto al proprio ruolo e al proprio operato, sentendosi vanificati i propri sforzi.

Una buona integrazione del familiare in struttura passa attraverso la cura dell'ospite, ma nello stesso tempo, la cura della famiglia dello stesso.

In alcuni casi, la struttura è consapevole che, grazie al lavoro degli operatori, l'anziano possa stare meglio in struttura che a casa; ed è altrettanto consapevole che il familiare non sarà mai pronto e preparato ad affrontare questa realtà, percepita come "dolorosa verità".

Parola Chiave: RAPPORTO DI FIDUCIA,

consapevoli che né la famiglia né l'istituto sono onnipotenti e capaci di rispondere a tutti i bisogni dei nostri anziani: insieme, quindi, si possono e di devono costruire percorsi condivisi di assistenza che nel tempo possono modificarsi ed insieme va riconosciuta l'impossibilità di soddisfare completamente l'anziano.