



Regolamento per l'esercizio dell'attività di Assistenza Integrativa non Sanitaria (AINS) a favore di pazienti ricoverati

Settembre 2006 rev.-2

Premessa

Le esigenze sollecitate dalla cura rivolta ai pazienti degenti comprendono tutte le problematiche di carattere strettamente sanitario, ma le oltrepassano, investendo aspetti di accoglienza che si esplicitano in bisogni non sanitari, che in condizioni come quelle della malattia, si fanno più pressanti nelle fasce di età più fragili o per effetto della disabilità indotta dal processo patologico. La lontananza dei parenti e la necessità di ottimizzare le risorse dedicate alle prestazioni sanitarie lasciano spesso pochi spazi per tali necessità.

Queste possono essere riassunte negli aspetti favorevoli il decoro della persona malata, (che va dalla pulizia del corpo, al cambio di vestiario e all'ordine degli effetti personali) l'informazione e l'orientamento, o anche la semplice compagnia in momenti particolarmente delicati come alcune malattie possono richiedere.

Il personale dell'Hospital Piccole Figlie provvede a tutte le necessità sanitarie, secondo i ruoli identificati per ciascuna figura professionale, e sono state previste alcune figure di supporto per esigenze non sanitarie, che sono però orientate a particolari ambiti di intervento, e non sono sufficienti a garantire le necessità possibili per ogni paziente.

È pertanto interesse di HPF non solo consentire, ma anzi favorire l'espletamento di una assistenza integrativa non sanitaria, a favore dei pazienti ricoverati, in particolare in caso di

- pazienti con riduzione delle capacità cognitive
- disabilità con riduzione dell'autosufficienza
- condizioni psico-fisiche che necessitino di sostegno continuo
- bambini al di sotto dei 10 anni (normativa regionale n° 24 del 01.04.1980).

La regolamentazione di questa attività, oggetto del presente documento, soddisfa anche i requisiti di assicurare a tutti gli utenti che accedano alla struttura ospedaliera il rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Carta dei Servizi pubblici sanitari (DPCM 19.05.1995).

La necessità di regolamentazione emerge da evidenti esigenze organizzative ma soprattutto si rende imprescindibile nel campo dell'assistenza sanitaria prestata a pagamento.

Attività di assistenza integrativa non sanitaria (AINS): Campo di applicazione

L'assistenza in ospedale è erogata sulla base di standard di riferimento predeterminati relativamente alle risorse umane impiegate; è qualitativamente differenziata in relazione al tipo di patologie trattate.

L'Assistenza clinica, prestata a pazienti in fase acuta o in ricovero a carattere riabilitativo-lungodegenziale, prevede tutte le prestazioni professionali di cui il paziente necessita, e che non possono essere svolte da personale non compreso nel ruolo sanitario. Costituisce il *core* dell'attività assistenziale ospedaliera e va garantita nei suoi standard minimi. Interesse di HPF è quello di fornire standard di eccellenza per ogni tipologia trattata. La titolarità dell'assistenza clinica è esclusiva, e in capo al personale delle Unità Operative (UO).

L'Assistenza di base, che prevede compiti assistenziali a pazienti non autosufficienti, e che riguarda bisogni elementari come quelli di alimentarsi, o di curare l'igiene personale, è fornita negli standard minimi di risposta al bisogno del singolo paziente dal personale di HPF, ma può essere integrata nell'ambito dell'AINS.

Le attività di raccordo (pedonaggio per trasporto esami o pazienti, approvvigionamento ...) e/o quelle di pulizia sono mansioni affidabili agli operatori socio sanitari e/o assegnate a ditte esterne specializzate, convenzionate con l'azienda. All'interno della collaborazione con il personale abilitato a prestare l'AINS, possono realizzarsi aree di sovrapposizione in aspetti di attività di raccordo o pulizia limitate ad esigenze contingenti per quel singolo paziente.

Soggetti abilitati a prestare AINS

L'assistenza integrativa non sanitaria ai pazienti ricoverati può essere effettuata da:

- 1) Familiari o loro persone di fiducia
- 2) Volontari appartenenti ad associazioni regolarmente iscritte nei registri delle Organizzazioni di Volontariato
- 3) Obiettori di Coscienza, nell'ambito delle convenzioni tra l'azienda ospedaliera e il Ministero della Difesa
- 4) Imprese non-profit o profit, anche individuali

Modello organizzativo per l'erogazione dell'AINS

▪ **Rilevazione del bisogno**

La richiesta avviene in condizioni abituali dal paziente o da un familiare. In situazioni particolari (pazienti con riduzione delle capacità cognitive, disabilità con riduzione dell'autosufficienza, condizioni psico-fisiche che necessitano di sostegno continuo, e bambini al di sotto dei 10 anni) può provenire anche dalla struttura ospedaliera stessa.

▪ **Validazione**

Viene rilasciata dal medico di Reparto o dal Capo Sala, e formalizzata con la compilazione del modulo (allegato 1) che deve riportare le generalità del paziente, della persona incaricata o dell'impresa che eroga l'assistenza e le modalità di articolazione temporale dell'assistenza prestata.

▪ **Autorizzazione / Identificazione**

La Direzione sanitaria autorizza l'AINS previa presentazione di un tesserino, fornito dalla portineria/ufficio accettazione dell'ospedale, contestualmente alla registrazione del nominativo della persona, su registro apposito (allegato 2) e all'esibizione della Carta d'identità che verrà fotocopiata. Le imprese di assistenza e le associazioni di volontariato anche individuali devono fornire alla struttura ospedaliera l'elenco dei propri collaboratori identificati per l'AINS presso le UU.OO. dell'Ospedale, preavvisando di almeno una settimana l'inserimento di nuovo personale.

▪ **Pubblicità**

L'elenco delle Cooperative/Agenzie/Imprese anche individuali autorizzate dall'ospedale a prestare AINS è disponibile su richiesta presso l'ufficio informazioni/accettazione. È vietata ogni forma di pubblicità a qualsiasi titolo e in qualsiasi forma, e la violazione del divieto comporterà l'esclusione immediata della Cooperativa/Agenzia/Impresa anche individuale dall'attività non sanitaria presso l'Azienda HPF.

Regolamento

Art. 1 Gli assistenti nell'esercizio delle proprie funzioni sono tenuti ad osservare un comportamento decoroso, corretto, improntato al rispetto verso il paziente, gli altri degenti e il personale dell'U.O. ed evitare ogni atto che possa essere lesivo degli interessi e del prestigio dell' Hospital Piccole Figlie o recare danno o discredito ai ricoverati.

Art. 2 Gli assistenti sono tenuti ad astenersi dall'eseguire qualsiasi prestazione di carattere sanitario (medico-infermieristico) e non devono interferire con l'attività di reparto.

Art. 3 Gli assistenti sono tenuti:

- a rispettare le norme e disposizioni interne igienico-sanitarie, organizzative e di sicurezza dell'Ospedale e proprie dell'U.O. presso cui si svolge l'assistenza
- a rispettare le indicazioni del personale sanitario relative alla permanenza in stanza o sala d'attesa in momenti particolari dell'attività di reparto (visita ai malati, esecuzione di procedure sanitarie ...)
- se cittadino extracomunitario, lo stesso o il delegante l'AINS deve dichiarare la regolarità del permesso di soggiorno e la conoscenza della lingua italiana

Art. 4 Gli assistenti non devono

- assistere contemporaneamente più persone (fanno eccezione le organizzazioni di volontariato che statutariamente prestano assistenza a più degenti, es. somministrazione di pasti)
- utilizzare letti di degenza che risultino liberi;
- utilizzare poltrone reclinabili, se non espressamente concesso dal personale sanitario

- somministrare bevande o alimenti al paziente assistito senza verifica o autorizzazione del personale sanitario deputato all'assistenza di quel paziente
- prelevare personalmente biancheria o altro materiale della struttura
- utilizzare la cucina di reparto o sostare nella guardiola dal Capo Sala e degli Infermieri
- lasciare materiale personale nei locali delle UU.OO. al di fuori del turno di lavoro
- allontanarsi dalla struttura ospedaliera per tutta la durata del turno di assistenza, durante il quale devono rendersi rintracciabili.
- Art. 5 Gli assistenti sono tenuti a osservare il segreto professionale in modo analogo a quanto stabilito dal personale sanitario.

Il segreto professionale è in generale l'obbligo a non rivelare le informazioni aventi natura di segreto, apprese all'interno del rapporto fiduciario.

Ha un fondamento:

- 1) **etico** legato al rispetto della persona;
- 2) **deontologico** sancito come norma di comportamento professionale nel Codice al Capo III Titolo III, con un forte richiamo ad un obbligo di riservatezza;
- 3) **giuridico** sancito dall'art. 622 del c.p. dalla D.Lgs 196 del 30.06.2003 sulla Privacy e dalla 119/01

In ambito sanitario, il segreto professionale consiste nel divieto di divulgare dati sensibili o inerenti le condizioni di salute del proprio assistito o di altri degenti ma anche di aspetti di organizzazione dei servizi, che siano stati acquisiti nell'ambito e in virtù della propria attività assistenziale. Ogni informazione può essere utilizzata dall'operatore solo per comunicazione a contenuto professionale nell'ambito delle mansioni svolte, limitatamente all'incarico affidatogli.

Art 6 Al personale dipendente dell'Hospital Piccole Figlie o in rapporto di collaborazione non estemporaneo è fatto divieto

- Di prestare assistenza integrativa non sanitaria anche fuori degli orari di servizio
- Di richiedere agli assistenti privati di svolgere funzioni di competenza del ruolo sanitario
- Di rilasciare nominativi di assistenti privati a parenti o pazienti anche su esplicita richiesta.

Art. 7 La contravvenzione a quanto stabilito negli articoli precedenti e nelle successive norme applicative comporta, per l'assistente che se ne renda colpevole, l'immediata esclusione da qualsiasi incarico inerente a prestazioni di assistenza integrativa non sanitaria a favore di pazienti ricoverati presso Hospital Piccole Figlie. Nel caso che l'assistente sia indicato da Cooperative/Associazioni/Imprese, la sua contravvenzione è elemento sufficiente per motivare la rescissione del rapporto collaborativo con la Cooperativa/Associazione/Impresa.

Art. 8 Il ricorso a prestazioni di AINS è totalmente a carico del paziente e/o del parente delegato, e non può essere rivalsa alcuna azione risarcitiva o giudiziaria su HPF s.r.l.

Norme Applicative

La validazione dell'AINS viene rilasciata dal Medico di reparto o dal Capo sala attraverso la compilazione del modulo apposito, dietro richiesta del paziente, o di un suo familiare o conoscente. In questo caso deve essere esplicitabile l'accondiscendenza del paziente, a meno di una riduzione delle capacità di intendere e di volere, o di una condizione di minorità, nelle quali la decisione spetta a chi ne ha espressa delega.

La persona che presta assistenza deve recarsi in portineria/Ufficio accettazione ricoveri all'inizio del suo servizio, esibire la Carta d'identità di cui verrà fatta copia e ritirare il tesserino, da esporre per tutta la durata del servizio. Sul tesserino saranno riportati i seguenti dati:

- Nome e iniziale del cognome dell'Assistente
- n. di letto del malato
- data scadenza (10 giorni dal rilascio)

In caso di associazioni/cooperative/impresе, devono essere anch'esse riconoscibili con adeguata segnaletica da esporre sul vestiario.

Al termine del servizio nella struttura HPF deve riconsegnare il tesserino.

Il modulo di validazione è conservato nella cartella clinica, e archiviato con essa al termine dell'episodio di ricovero. Un estratto sintetico dei doveri e divieti del personale di assistenza è esposto ai piani di degenza, e qui allegato. Copia del presente regolamento è disponibile ai piani di degenza, all'ufficio informazioni/accettazione, e, dietro richiesta, al parente o familiare delegato all'autorizzazione all'AINS. Sarà cura di questi trasmettere tutte le informazioni utili alle persone eventualmente contattate per svolgere l'assistenza. Copia del regolamento è fornita alle Cooperative/Agenzia/Impresе anche individuali all'inizio del rapporto collaborativo, e la sua accettazione è formalizzata nelle norme contrattuali che lo disciplinano.

Controlli

Visite ispettive estemporanee possono essere effettuate in ogni momento e senza motivazione alcuna da parte della Direzione sanitaria. Il Capo Sala e gli infermieri professionali vigilano che i requisiti formali (tesserino) e comportamentali indicati nel presente regolamento siano soddisfatti, avendo l'autorizzazione ad allontanare istantaneamente il personale in caso di inequivocabile e inaccettabile violazione di quanto stabilito. Il personale infermieristico deve segnalare per iscritto ogni informazione di carattere disciplinare o a proposito di disguidi riscontrati durante il servizio. È cura della Direzione sanitaria valutare eventuali azioni disciplinari o la recessione del rapporto collaborativi con la Cooperativa/Agenzia/Impresa anche individuale, a tutela del buon svolgimento dell'AINS nei confronti del paziente o della struttura.