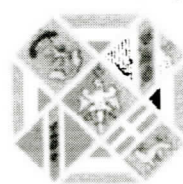




REGIONE LAZIO

**AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI**  
Direzione Generale Via del Terminillo n. 42 - 02100 RIETI - Tel. 0746 2781  
Codice Fiscale e Partita IVA 00821180577



## **HOSPICE "SAN FRANCESCO"**

Direttore Dott. Giovanni Siena

### **DISCIPLINA DEL VOLONTARIO IN HOSPICE**

#### Premessa

Il primo obiettivo delle cure palliative è tutelare la qualità della vita dei malati a prognosi infausta in fase evolutiva di malattia, alla luce del concetto di **qualità di vita che ciascun malato ha in sé**, assicurando la migliore terapia per quel malato, con quella malattia, in quel momento della sua vita. Per giungere a questo, cardini fondamentali sono:

- la famiglia che riveste un ruolo importante nel progetto di cura, interagendo in modo attivo con l'equipe sanitaria nella realizzazione del benessere del paziente e, pertanto, può essere presente per tutto l'arco della giornata;
- i volontari che sono parte integrante ed essenziale dei team che erogano cure palliative e rappresentano il collegamento funzionale e culturale nell'attuazione dei programmi di assistenza tra la componente di tipo professionale, il sistema paziente-famiglia e, più estesamente, la comunità sociale di riferimento; essi sono garanti di un autentico rapporto fiduciale fra paziente, famiglia e team assistenziale.

La particolarità e complessità delle situazioni nelle quali il volontario può venir coinvolto rendono necessaria la costituzione di un **gruppo coeso**, motivato ed adeguatamente formato in quanto non tutte le persone possono essere adatte a questa tipologia di attività. Per questo motivo si ritiene necessario definire una serie di semplici regole il cui rispetto ha l'obiettivo di ottimizzare l'attività svolta presso la struttura.

#### Art.1

#### **Attività di assistenza**

Per attività assistenziale si intende quella funzione istituzionale costituita dall'insieme di attività ed azioni rivolte alle persone ospitate in Hospice. è erogata da personale in possesso di requisiti di legge ed è posta in essere per soddisfare:

- i bisogni riconducibili alle attività di base:
  - alimentazione,
  - mobilizzazione,
  - cura della persona e della sua igiene;
- i bisogni riconducibili alla sfera tecnica:
  - somministrazione della terapia (os-im-ev),
  - medicazioni,
  - controllo dei parametri vitali e del dolore.

- applicazione, controllo e gestione dei cateteri o sonde.
- controllo e gestione dei drenaggi.
- sorveglianza sulle condizioni generali ecc.:
- i bisogni riconducibili alla sfera relazionale:
  - rapporto diretto con il degente.
  - azioni tese a garantire un sufficiente livello di privacy.
  - un proficuo rapporto con le persone appartenenti alla cerchia parentale ed amicale ecc..

L'attività assistenziale nell'Hospice "San Francesco" è garantita ed erogata esclusivamente dal personale infermieristico ed OSS e tali funzioni non sono delegabili.

#### Art. 2

### **Sostegno alla persona**

Il sostegno alle persone ricoverate può essere realizzato anche con modalità complementari rispetto a quelle indicate all'art. 1. In particolare le attività che i volontari possono svolgere in Hospice sono raggruppabili nelle seguenti quattro macroclassi:

- attività assistenziali dirette al malato e/o alla sua famiglia (solo quelle indicate dal personale dipendente): appartengono a questa famiglia tutte le attività che presuppongono un contatto diretto del volontario con il malato e/o la sua famiglia; sono rappresentate dalle attività di supporto emozionale e/o sociale;
- attività di natura organizzativa indirette: come il found raising e le attività di supporto organizzativo quali ad esempio la gestione del centralino e/o del call-center, la gestione amministrativa, il contributo alla realizzazione di eventi pubblici;
- servizi professionali: alcuni volontari, grazie alle loro specifiche competenze, possono gestire servizi professionali quali ad esempio attività ricreative (eventi musicali o teatrali), progetti educazionali e/o formativi;
- supporto al lutto, se specificatamente preparati.

Il controllo e la supervisione delle azioni connesse al sostegno alla persona è prerogativa ed obbligo del personale di cui all'art.1.

I soggetti che svolgono sostegno alla persona non possono svolgere in modo autonomo alcuna azione nell'ambito delle attività sopra definite, se non autorizzati dal personale deputato all'assistenza.

#### Art. 3

### **Soggetti ammessi al sostegno alla persona**

Sono ammessi a svolgere sostegno alla persona:

- A. i componenti del nucleo familiare, ovvero della cerchia parentale od amicale:
  - membri del nucleo familiare: sono le persone riconosciute come tali dal ricoverato o dai suoi congiunti;
  - cerchia parentale: sono le persone riconosciute come tali dal ricoverato o da un membro del nucleo familiare;
  - cerchia amicale: sono le persone riconosciute come tali dal ricoverato o da un membro del nucleo familiare o della cerchia parentale;
- B. soggetti terzi volontari, singoli o associati:

- singoli o membri di una Associazione, autorizzati dalla Direzione Aziendale, che svolgono attività di volontariato a titolo gratuito;
- C. soggetti terzi volontari, singoli o associati:
- soggetti singoli od associati, autorizzati dalla Direzione Aziendale, che svolgono attività di volontariato a titolo non gratuito;
- D. badanti personali del ricoverato:
- possono svolgere funzioni di sostegno alla persona sotto la responsabilità del richiedente o dei suoi familiari che ne dichiarano e garantiscono sia il ruolo che il possesso dei requisiti vigenti in materia di cittadinanza e soggiorno, attraverso la compilazione dell'apposito modulo, sollevando l'Azienda da qualsivoglia responsabilità diretta o indiretta, secondo la normativa vigente.

I soggetti di cui alle lettere B, C e D autorizzati a svolgere funzione di sostegno alla persona, devono essere in possesso di apposito PASS rilasciato dall'Azienda sul quale sono indicati il nominativo dell'Ospite ed il proprio nome.

#### Art. 4

#### **Attività svolte a supporto dell'assistenza**

Le attività di supporto all'assistenza, di norma svolte da personale volontario appartenente ad Associazioni di Volontariato, sono prevalentemente rappresentate da:

- - assistenza familiare;
- assistenza socio-relazionale;
- vicinanza;
- supporto psicologico-affettivo;
- piccolo aiuto personale;
- piccole commissioni su richiesta;
- orientamento e accoglienza dell'utenza;
- attività di supporto organizzativo e logistico nello svolgimento dei percorsi diagnostico-terapeutici ed assistenziali;
- utilizzo tecniche diversionali (letteratura, gioco, musica, lavoro a maglia, cucito..);
- organizzazione, insieme ad altri volontari, di momenti conviviali nelle apposite aree messe a disposizione nella struttura;
- segnalazione e supporto nel soddisfare i bisogni religiosi, se richiesto;
- sostegno al paziente nei momenti di fine vita se solo e senza sostegno familiare;
- ascolto attivo e attento;
- supporto al paziente e/o ai familiari per la risoluzione di piccoli problemi;
- supporto nella fase del distacco (solo se specificatamente preparati);
- riduzione del dolore burocratico con svolgimento di attività connesse all'esecuzione di pratiche in uffici su delega del paziente o della famiglia;
- collaborazione eventuale con il personale addetto alla cucina nella distribuzione del pranzo o della cena, nel ritiro delle stoviglie, nell'assunzione del cibo per i pazienti indicati dal personale.

## Art. 5

### **Doveri del volontario**

Il volontario è tenuto a:

- rispettare le norme contenute nel presente Regolamento e nel Regolamento dell'Hospice;
- rispettare scrupolosamente le norme igieniche;
- presentarsi al paziente chiarendo la propria posizione;
- apporre il cartellino sul camice e possedere il PASS da esibire se richiesto dal personale;
- rispettare i turni e gli orari; avvisare in caso di ritardo e farsi sostituire in caso di assenza;
- muoversi con discrezione evitando di interferire con il lavoro medico e/o infermieristico;
- entrare con grande rispetto nella vita del paziente e della sua famiglia, stabilendo una relazione armoniosa;
- partecipare agli incontri periodici di gruppo, intesi come momento di formazione continua, ma anche come occasione per consolidare i rapporti del gruppo. Nel caso di assenza per più del 20% degli incontri durante l'anno, il volontario sarà sottoposto al giudizio della Commissione di cui all'art. 10;
- partecipare a momenti formativi specificatamente rivolti all'approfondimento di tematiche connesse all'attività di volontario in Hospice;
- prendere visione ed utilizzare le schede predisposte per orientare l'attività accanto al paziente;
- attenersi al rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati sensibili (D.Lgs. 196/2003), nonché del vincolo di osservanza del segreto professionale su tutto ciò che gli è confidato o di cui viene a conoscenza nell'espletamento della sua attività;
- indossare un camice, fornito dal Servizio Aziendale delle Professioni Sanitarie, che sia facilmente distinguibile da quello delle divise del personale dipendente.

Inoltre:

- il volontario opera per il benessere e la dignità della persona e per il bene comune, sempre nel rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo, e non cerca di imporre i propri valori morali;
- rispetta le persone con cui entra in contatto senza distinzioni di età, sesso, razza, religione, nazionalità, ideologia o censo;
- non interferisce nelle mansioni del personale dipendente, né si sostituisce ad esso;
- opera liberamente nel rispetto degli impegni assunti e dei compiti intrapresi;
- richiede l'intervento del personale dell'Hospice, cui compete erogare l'attività assistenziale, per qualsiasi esigenza della persona ricoverata che esuli dalle funzioni connesse con il sostegno alla persona;
- interviene dove è più utile e quando è necessario, facendo quello che serve e non quello che lo gratifica;
- non accetta regali o favori;
- mantiene un dialogo costante con gli altri volontari e collabora con il personale dell'Hospice sentendosi parte di una stessa "squadra".

Il volontario in Hospice non deve:

- angosciare il paziente con racconti dei propri problemi personali;
- intraprendere iniziative nei confronti del paziente senza prima aver chiesto al personale addetto in quanto, la non conoscenza delle condizioni cliniche, potrebbe mettere a rischio l'incolumità del paziente;
- porsi da tramite nella comunicazione tra paziente e personale medico e/o infermieristico;
- parlare ad alta voce nei corridoi, soprattutto nel citare pazienti scomparsi;

- esprimere valutazioni circa l'operato delle figure sanitarie;
- far percepire al paziente sensazioni di stanchezza o di fretta;
- affrontare argomenti politici o religiosi e, in ogni caso, farlo con grande prudenza e rispetto della personalità del paziente;
- prendere posizione in caso di conflitti familiari, esprimere giudizi e opinioni contro l'una o l'altra parte o raccontare confidenze o informazioni ricevute;
- fare opera di propaganda della propria attività né di attività altrui presso i degenti ed il personale dell'Hospice;

L'inadempienza a quanto previsto dal presente Regolamento da parte dei soggetti autorizzati comporta l'applicazione delle sanzioni di cui al successivo art. 12.

#### Art. 6

#### **Requisiti per l'ammissione all'attività di volontariato**

I volontari di cui alle lettere B e C dell'art. 3, in servizio presso l'Hospice, dovranno garantire all'Azienda, per conto proprio o per tramite dell'Associazione a cui appartengono, il possesso dei requisiti previsti dalla legge in materia di cittadinanza, soggiorno e buona condotta, nonché i seguenti ulteriori requisiti:

- idoneità psicofisica in relazione alle funzioni da svolgere;
- frequenza di un corso di formazione propedeutico all'attività in Hospice;
- maggiore età;
- disponibilità per almeno 3 ore settimanali;
- possesso di una copertura assicurativa RCT e di una copertura assicurativa contro gli infortuni.

Nel formulare la domanda alla Direzione Generale dell'Azienda, finalizzata ad ottenere l'autorizzazione a svolgere attività di volontariato in Hospice, dovranno essere indicati:

- i dati anagrafici del soggetto fisico e/o giuridico,
- il codice fiscale,
- partita IVA (per i soggetti singoli o associati a titolo non gratuito),
- le tariffe orarie applicate per l'attività svolta (per i soggetti singoli o associati a titolo non gratuito).

Alla domanda dovrà essere allegata:

- copia di una copertura assicurativa RCT e di una copertura assicurativa contro gli infortuni; nel caso in cui la scadenza della polizza cada entro l'anno, sarà cura del diretto interessato provvedere al rinnovo e fornire all'Azienda copia dello stesso;
- copia autenticata di un documento di identità in corso di validità;
- certificato di idoneità psicofisica;
- certificato di frequenza di un corso di formazione per l'attività in Hospice;
- certificato penale e carichi pendenti del cittadino privato o del legale rappresentante dell'Associazione;
- n. 2 foto formato tessera per predisporre il cartellino.

Art. 7  
**Criteri di esclusione**

I volontari in servizio presso l'Hospice non dovranno essere:

- persone che hanno subito una propria esperienza tumorale;
- persone in lutto da meno di un anno;
- persone con un familiare malato di cancro in maniera avanzata.

Art. 8  
**Rilascio di autorizzazione allo svolgimento di attività di sostegno alla persona o altra attività di supporto a titolo gratuito o non gratuito**

Le Associazioni di Volontariato ed i singoli che intendono prestare a titolo gratuito o non gratuito sostegno alla persona singola o a gruppi di degenti, vengono autorizzati attraverso la stipula di specifiche convenzioni tra il Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria Locale di Rieti ed il singolo o il legale rappresentante dell'Associazione, conformi ai principi contenuti nel presente Regolamento e nelle leggi vigenti.

Il legale rappresentante dell'Associazione fornisce ed aggiorna l'elenco delle persone incaricate e ne garantisce responsabilmente il possesso dei requisiti di legge in materia di cittadinanza, soggiorno e buona condotta, nonché quelli previsti dall'art. 5, al fine del rilascio dei cartellini da parte della Direzione Sanitaria dell'Hospice.

Le convenzioni dovranno essere rinnovate sulla base del presente Regolamento alla loro scadenza.

Il personale volontario, nel momento in cui opera all'interno dell'Hospice, è sufficiente che esponga il cartellino; il PASS è necessario solo allorché svolge sostegno alla persona per un singolo ricoverato.

Tra i soggetti terzi, singoli o associati, a titolo non gratuito e l'Azienda Sanitaria Locale di Rieti non intercorre alcun rapporto di natura economica. L'Azienda non è responsabile delle relazioni economiche intercorrenti tra gli operatori privati e le singole persone ricoverate che ne hanno richiesto la presenza.

Art. 9  
**Formulazione e conservazione degli elenchi di soggetti autorizzati a svolgere sostegno alla persona o altra attività di supporto.**

Al fine di garantire la massima trasparenza e sicurezza, gli operatori aderenti ad un'Associazione di Volontariato e gli operatori privati singoli, per svolgere sostegno alla persona all'interno dell'Hospice "San Francesco", devono essere inseriti in un elenco di soggetti autorizzati dall'Azienda.

L'elenco del personale autorizzato è istituito presso la Direzione Sanitaria Aziendale e copia è presente presso la Direzione Sanitaria dell'Hospice e viene aggiornato periodicamente. Copia dell'elenco va trasmessa all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al Servizio Sociale Aziendale ed alla UOC Servizio Aziendale delle Professioni Sanitarie.

Il Coordinatore dell'attività assistenziale conserva l'elenco in Hospice e lo mette a disposizione del ricoverato ovvero dei suoi congiunti che intendono avvalersi di tale opportunità.

È vietato al personale dipendente indicare, suggerire, ovvero fungere da intermediario nel reperimento di soggetti terzi non operanti a titolo gratuito.

L'inadempienza a quanto previsto dal presente Regolamento, comporterà il ricorso a provvedimenti disciplinari.

L'istruttoria formale delle domande, la formulazione e l'aggiornamento degli elenchi degli autorizzati vengono effettuate da apposita Commissione, come indicato al successivo art. 10, che verifica la sussistenza dei requisiti previsti dal presente Regolamento; l'iter procedurale complessivo (dalla domanda al rilascio dei cartellini e dei PASS) dovrà essere completato entro un massimo di sessanta giorni. Il rilascio dei cartellini e dei PASS di riconoscimento viene assicurato dalla Direzione Sanitaria dell'Hospice; l'intestatario del cartellino e del PASS è responsabile della sua custodia e non può cederlo ad altri.

I cartellini nominativi sono distinguibili in base al colore:

- giallo per il soggetto terzo, singolo o iscritto ad Associazioni di Volontariato, che svolge sostegno alla persona ed altre attività di supporto a titolo gratuito;
- rosso per il soggetto terzo, singolo o iscritto ad Associazioni di Volontariato, che svolge sostegno alla persona dietro compenso economico.

#### Art. 10

#### **Commissione per la valutazione delle domande di autorizzazione**

Presso la Direzione Sanitaria dell'Hospice è istituita apposita Commissione avente il compito di:

- valutare tutte le domande;
- esprimere parere obbligatorio (positivo o negativo);
- formulare l'elenco dei soggetti da autorizzare;
- valutare, in caso di presentazione di nuove domande, il possesso dei requisiti previsti dal presente Regolamento, entro sessanta giorni dalla richiesta;
- inviare alla UOC Affari Generali la documentazione necessaria alla stipula delle convenzioni a fini autorizzativi.

Sono membri della Commissione, nominata dalla Direzione Generale:

- il Responsabile dell'Hospice o suo delegato;
- il Coordinatore Infermieristico dell'Hospice;
- un Dirigente dell'URP;
- un funzionario amministrativo con funzioni di segretario.

La Commissione è inoltre incaricata di esaminare sia le segnalazioni di disservizi ed inadempienze che le richieste di sospensione dell'autorizzazione, esprimendo in merito parere obbligatorio in termini di sospensione temporanea, di revoca, di segnalazione agli uffici competenti, di archiviazione.

#### Art.11

#### **Funzioni di controllo e vigilanza**

Il rispetto del presente Regolamento e la sorveglianza sulla sua applicazione sono affidati al Direttore Sanitario dell'Hospice e al Coordinatore infermieristico dell'Hospice. Il controllo relativo al rapporto economico tra le parti (familiari e persone autorizzate al sostegno alla persona espletata non a titolo gratuito) e gli accertamenti sugli adempimenti fiscali, previdenziali o quanto altro disciplinati da Leggi dello Stato non rientrano nella sorveglianza suddetta.

Il Direttore Sanitario dell'Hospice e il Coordinatore infermieristico in servizio in Hospice, nell'espletamento delle funzioni di vigilanza, sono abilitati, in qualità di incaricati di pubblico servizio, a verificare la corrispondenza tra identità personale e il cartellino identificativo e/o il PASS.

#### Art.12

#### **Sanzioni**

Qualsiasi inadempienza di quanto previsto nel presente Regolamento, ovvero l'assunzione di comportamenti non consoni all'ambiente Hospice, comporterà l'allontanamento del soggetto autorizzato a svolgere sostegno alla persona.

L'allontanamento del soggetto inadempiente, con l'eventuale ausilio del personale di vigilanza, può essere effettuato congiuntamente o singolarmente:

- dal Responsabile dell'Hospice;
- dal Coordinatore infermieristico dell'Hospice.

Nel caso in cui si tratti di persona terza autorizzata, il Coordinatore infermieristico provvederà ad inviare alla Direzione Generale una relazione su quanto accaduto; pari obbligo sussiste qualora si verificano fatti ritenuti rilevanti pur non essendosi verificato un allontanamento.

La Direzione Sanitaria dell'Hospice avvierà, entro dieci giorni, le procedure per l'attivazione della Commissione, che fornirà il proprio parere entro i successivi venti giorni. L'eventuale proposta di sospensione/revoca dell'autorizzazione verrà trasmessa al Direttore Generale.

Il provvedimento di sospensione/revoca, disposto dal Direttore Generale potrà riguardare sia il singolo che l'Associazione e verrà notificato al/ai soggetto/i interessato/i. La durata della sospensione potrà variare da un minimo di tre mesi ad un massimo di un anno.