

PROTOCOLLI E PROCEDURE PER LA COMUNICAZIONE CON I FAMILIARI SULLE CONDIZIONI DELL'UTENTE (SR 35B)

La Fondazione Micoli-Toscana adotta ufficialmente il contenuto del seguente documento come da delibera del 30 maggio 2023: *“il Consiglio prende atto della formazione, dell'adozione e dell'aggiornamento, ai fini dell'approvazione, dei documenti che [...] formalizzano e mettono in atto protocolli/ procedure per la continuità assistenziale degli utenti (appropriatezza dei trasferimenti all'interno della Residenza, delle dimissioni degli utenti e delle riammissioni, nonché gestione degli eventuali ricoveri in ospedale – programmati o d'urgenza – e loro rientro), nonché per la gestione della comunicazione ai familiari in caso di ricovero in ospedale, aggravamento o decesso dell'utente”*

COMUNICAZIONE AI FAMILIARI / PERSONE DI RIFERIMENTO / A.D.S.

La corretta e completa modalità di trasmissione delle informazioni sullo stato di salute fisica, psichica e sociale della persona anziana è un fattore molto importante per garantire la continuità delle cure assistenziali, mediche e infermieristiche.

In sede di colloquio ingresso in struttura sono state individuate le persone (al massimo 4) fra i familiari/ADS/tutori, a cui poter fornire informazioni relativamente allo stato di salute. Sempre al momento dell'ingresso, in fase di presa in carico nella cartella clinica/assistenziale dell'ospite sono stati riportati i nominativi ed i numeri di telefono dei familiari autorizzati a ricevere informazioni sullo stato di salute dell'ospite.

La presente procedura è volta a garantire il passaggio costante e tempestivo di informazioni tra il personale sanitario ed i familiari/amministratori di sostegno degli ospiti.

La seguente procedura si applica nella struttura residenziale per anziani non auto sufficienti “Micoli-Toscana” di Castions di Zoppola (PN), ed è rivolta a tutti i servizi sanitari e socio sanitari operanti nella residenza, agli ospiti ed i familiari/ADS.

La struttura è predisposta su due piani, ogni piano è provvisto di un ambulatorio medico/infermieristico. Tutti i familiari/ADS hanno ricevuto comunicazione scritta dove indicate le fasce orarie ed i nr. di telefono dedicati del personale infermieristico e della responsabile del servizio.

Le informazioni fornite dal personale sanitario ai familiari/ads di riferimento dell'ospite, sono di tipo:

COMUNICAZIONI ORDINARIE - STATO DI SALUTE E CAMBIO TERAPIA MEDICA

I familiari/ADS possono contattare telefonicamente o incontrare il personale infermieristico o la responsabile del servizio infermieristico nelle fasce orarie comunicate in sede di colloquio ingresso.



Il medico riceve i familiari/ADS nelle giornate di sua presenza in struttura. Gli orari sono esposti sulla porta dell'ambulatorio del primo piano ed è disponibile al colloquio telefonico negli orari di lavoro.

COMUNICAZIONI NEL CASO DI AGGRAVAMENTO

Nel caso di aggravamento delle condizioni di salute dell'ospite l'infermiere di reparto informa subito il familiare/ADS se medico non presente in struttura, successivamente il medico pianifica il colloquio con i familiari.

COMUNICAZIONI - PRENOTAZIONE DI VISITE SPECIALISTICHE/ESAMI EMATOCHIMICI

La responsabile del servizio infermieristico ha il compito di avvisare i familiari se in programma visite specialistiche/esami ematochimici, in sua assenza compete all'infermiere del reparto di appartenenza dell'ospite, il medico rimane disponibile al colloquio telefonico per approfondimenti.

COMUNICAZIONI RICOVERO ORDINARIO

Nel caso di programmazione di un ricovero in regime ordinario il medico ha il compito di informare i familiari/ADS.

COMUNICAZIONI INVIO IN PRONTO SOCCORSO

Se l'ospite necessita di un invio in Pronto Soccorso l'infermiere di reparto o la responsabile del servizio hanno il compito di avvisare tempestivamente il familiare/ADS informandolo dell'invio in ospedale e dando le prime informazioni su come poter avere aggiornamenti (chiamare il pronto soccorso dell'ospedale di riferimento).

COMUNICAZIONI DECESSO

Nel caso di decesso dell'ospite in struttura l'infermiera di reparto ha il compito di avvisare tempestivamente i familiari/ADS.

Figure responsabili chiamate a svolgere le attività sopra elencate e loro responsabilità:

- Informazione giornaliera/ordinaria al familiare sulle condizioni cliniche dell'ospite:

I.P. Coordinatore / RGA = *Responsabile*

I.P. = *Responsabile*

Medico = *Figura informata*

- Comunicazione visite specialistiche:

I.P. Coordinatore / RGA = *Responsabile*

I.P. = *Collaboratore all'attività*

Medico = *Responsabile*

- Comunicazione al familiare nel caso di ricovero ordinario:



I.P. Coordinatore / RGA = = *Collaboratore all'attività*

I.P. = *Collaboratore all'attività*

Medico = *Responsabile*

- *Comunicazione al familiare nel caso di aggravamento:*

I.P. Coordinatore / RGA = = *Collaboratore all'attività*

I.P. = *Responsabile*

Medico = *Responsabile*

- *Comunicazione al familiare nel caso di invio in Pronto Soccorso:*

I.P. Coordinatore / RGA = *Responsabile*

I.P. = *Responsabile*

Medico = *Figura informata*

- *Comunicazione decesso:*

I.P. Coordinatore / RGA = *Responsabile*

I.P. = *Responsabile*

Medico = *Figura informata*

- *Verifica attuazione della procedura:*

I.P. Coordinatore / RGA = *Responsabile*