

	REGOLAMENTO AZIENDALE: ACCESSO E VISITE DEI FAMILIARI, CAREGIVER E VISITATORI		
	Ver. 1.0	Pag. 1/6	

REGOLAMENTO 03	Copia n°	
<i>"ACCESSO E VISITE DEI FAMILIARI, CAREGIVER E VISITATORI"</i>		

1.0	01.06.2026	Prima emissione	CSG	DS/DIR
Ver.	Data	Parti revisionate	Elaborazione	Approvazione

	REGOLAMENTO AZIENDALE: ACCESSO E VISITE DEI FAMILIARI, CAREGIVER E VISITATORI		
	Ver. 1.0	Pag. 2/6	

SOMMARIO

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI.....	3
3. DEFINIZIONI.....	3
4. ORARI DI VISITA	4
5. MODALITÀ DI ACCESSO E VIGILANZA	4
6. NORME DI COMPORTAMENTO DEI VISITATORI	5
7. VISITE STRAORDINARIE	5
8. CAREGIVER E FORMAZIONE.....	6
9. MISURE IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA.....	6
10. RESPONSABILITÀ.....	7
11. ALLEGATI	7

	REGOLAMENTO AZIENDALE: ACCESSO E VISITE DEI FAMILIARI, CAREGIVER E VISITATORI		
	Ver. 1.0	Pag. 3/6	

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento disciplina le modalità di accesso e di visita dei familiari, dei caregiver e dei visitatori presso le strutture residenziali di Serena Senectus S.r.l., al fine di tutelare il diritto degli ospiti a mantenere le relazioni affettive e sociali, garantendo al tempo stesso la loro sicurezza, la riservatezza, il riposo e la regolare erogazione delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali.

Il Regolamento si applica a entrambe le sedi della Società:

- **Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria”** – Via Monte Crocella 23, 86021 Bojano (CB);
- **Residenza “Serena Senectus” (Cittadella Mariana e di Padre Pio)** – Via Madonna 89, 86097 Sessano del Molise (IS).

Le regole di carattere generale sono comuni a entrambe le sedi; le specifiche differenze organizzative (orari, recapiti, articolazione logistica) sono indicate, ove necessario, in modo distinto per ciascuna struttura. Il Regolamento rispetta i principi delle linee di indirizzo nazionali in materia di accesso di visitatori alle strutture residenziali socio-sanitarie.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

- D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. – Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. – Protezione dei dati personali;
- Requisiti regionali di accreditamento delle strutture socio-sanitarie residenziali per anziani;
- Linee di indirizzo nazionali sulle modalità di accesso/uscita di ospiti e visitatori presso le strutture residenziali della rete territoriale;
- Carta dei Servizi e Regolamento interno delle strutture Serena Senectus;
- **Manuale del Caregiver Familiare** di Serena Senectus (Ver. 1.0, Maggio 2024), richiamato al § 8;
- PRO.04 “Continuità Assistenziale e Rete Sociale”, PRO.06 “Gestione del Rischio Clinico” e PRO.17 “Processo di Accoglienza”.

3. DEFINIZIONI

Familiare: parente o affine dell’ospite, ovvero persona legata da stabile legame affettivo, che si reca in struttura per mantenere la relazione con il proprio congiunto.

Caregiver: familiare o persona di riferimento che, in accordo con la struttura, partecipa attivamente e in modo continuativo alla cura e al supporto dell’ospite, affiancando il personale nelle attività compatibili con il proprio ruolo, secondo quanto previsto dal Manuale del Caregiver.

Visitatore: qualunque altra persona che accede alla struttura per fare visita a un ospite (amici, conoscenti, volontari, ministri di culto).

Visita ordinaria: accesso che avviene nelle fasce orarie e secondo le modalità stabilite dal presente Regolamento.

Visita straordinaria: accesso in deroga agli orari ordinari, autorizzato dalla Direzione Sanitaria nei soli casi tassativi di cui al § 7.

4. ORARI DI VISITA

Le strutture garantiscono fasce di visita ampie e di norma non soggette a prenotazione, individuate in modo da non interferire con i momenti dedicati all’igiene della persona, alla somministrazione delle terapie, ai pasti e al riposo pomeridiano degli ospiti. Gli orari ordinari di visita, comuni a entrambe le sedi, sono i seguenti:

	REGOLAMENTO AZIENDALE: ACCESSO E VISITE DEI FAMILIARI, CAREGIVER E VISITATORI		
	Ver. 1.0	Pag. 4/6	

- **Mattino:** dalle ore 10:15 alle ore 11:30;
- **Pomeriggio:** dalle ore 15:00 alle ore 17:45.

Le fasce sono valide tutti i giorni della settimana, festivi compresi, e assicurano complessivamente almeno cinque ore giornaliere di accesso libero, in coerenza con le linee di indirizzo nazionali. Negli orari indicati è consentito l'accesso alla camera dell'ospite, nel rispetto della riservatezza degli altri residenti.

Momenti in cui le visite sono di norma sospese

Al fine di tutelare il benessere degli ospiti, le visite sono di norma sospese durante l'igiene mattutina, la somministrazione dei pasti e il riposo pomeridiano. A titolo orientativo, presso la sede di Sessano del Molise i pasti sono articolati come segue: colazione 8:00–9:00, pranzo 12:00–13:00, merenda 16:00–17:00, cena 18:00–19:00. Eventuali differenze di orario presso la sede di Bojano sono comunicate dal personale di reparto.

La Direzione Sanitaria può adottare, in via temporanea, misure più restrittive degli orari di visita in presenza di particolari situazioni epidemiologiche o organizzative, dandone adeguata informazione a ospiti e familiari.

5. MODALITÀ DI ACCESSO E VIGILANZA

L'accesso avviene esclusivamente attraverso l'ingresso principale della struttura di riferimento. All'arrivo il visitatore è tenuto a:

- presentarsi al personale di turno o al Coordinatore infermieristico, indicando l'ospite che intende visitare; non è previsto alcun registro giornaliero degli accessi;
- qualificare la propria relazione con l'ospite (familiare, caregiver, visitatore);
- attenersi alle indicazioni del personale e indossare, ove previsto, i dispositivi di protezione individuale messi a disposizione.

Per ragioni di sicurezza e di tutela degli ospiti, di norma sono ammessi non più di due visitatori per volta presso ciascun ospite. Il rispetto di tale limite non è soggetto a registrazione formale, ma è monitorato direttamente mediante la sorveglianza del Coordinatore o del personale di turno, che vigila sull'afflusso dei visitatori e interviene in caso di necessità. L'accesso dei minori è consentito sotto la responsabilità e la vigilanza dell'adulto accompagnatore. La permanenza dei visitatori è limitata alle aree autorizzate (camera dell'ospite e spazi comuni dedicati) e non deve ostacolare le attività assistenziali.

6. NORME DI COMPORTAMENTO DEI VISITATORI

Durante la permanenza in struttura i visitatori sono tenuti a:

- mantenere un comportamento rispettoso verso ospiti, personale e altri visitatori, evitando rumori e atteggiamenti che possano arrecare disturbo;
- rispettare la riservatezza e la dignità di tutti gli ospiti, astenendosi dal riprendere o fotografare persone diverse dal proprio congiunto senza il loro consenso;
- non somministrare cibi, bevande o farmaci all'ospite senza la preventiva autorizzazione del personale sanitario;
- non introdurre oggetti o sostanze potenzialmente pericolosi e non interferire con apparecchiature, presidi e arredi della struttura;
- non intralciare il lavoro del personale e allontanarsi temporaneamente dalla camera, se richiesto, durante l'esecuzione di prestazioni assistenziali o sanitarie.

Il mancato rispetto delle presenti norme può comportare, nei casi più gravi e previa valutazione della Direzione, la limitazione o la sospensione dell'accesso.

7. VISITE STRAORDINARIE

	REGOLAMENTO AZIENDALE: ACCESSO E VISITE DEI FAMILIARI, CAREGIVER E VISITATORI		
	Ver. 1.0	Pag. 5/6	

La struttura riconosce la possibilità di visite in deroga agli orari ordinari, mantenendo tuttavia tale flessibilità riservata a casi tassativi, in cui la presenza del familiare o del caregiver assume rilievo assistenziale, clinico o umano prioritario. Costituiscono casi tassativi:

- situazioni di fine vita o di grave e imminente peggioramento delle condizioni cliniche dell'ospite;
- gravi condizioni cliniche o stati di particolare fragilità psico-emotiva in cui la presenza del familiare/caregiver risulti di supporto terapeutico documentato;
- accompagnamento dell'ospite in occasione di accessi, trasferimenti o prestazioni sanitarie, ove necessario;
- particolari ricorrenze o esigenze religiose e spirituali non differibili.

Le visite straordinarie sono autorizzate dal Direttore Sanitario (o, in sua assenza, dal medico responsabile) che ne valuta la compatibilità con le condizioni cliniche dell'ospite e con le esigenze organizzative e di sicurezza della struttura. L'autorizzazione (All.1 Reg.03), di norma in forma scritta o comunque tracciata, definisce orario, durata e modalità dell'accesso. Resta fermo che, al di fuori dei casi tassativi sopra elencati, valgono esclusivamente gli orari ordinari di cui al § 4.

8. CAREGIVER E FORMAZIONE

Serena Senectus valorizza il ruolo del caregiver quale risorsa nella continuità assistenziale e nel benessere relazionale dell'ospite. Il caregiver individuato, in accordo con la Direzione e con l'équipe assistenziale, può accedere alla struttura anche al di fuori delle fasce ordinarie, nei limiti e con le modalità concordate, per affiancare il personale nelle attività compatibili con il proprio ruolo.

A supporto di tale percorso, la Società mette a disposizione il **Manuale del Caregiver Familiare** (Ver. 1.0, Sessano del Molise, Maggio 2024), che fornisce indicazioni pratiche sui bisogni primari della persona, sulla cura, sulla relazione, sulla sicurezza in ambiente domestico e sul ricorso ai servizi. Il Manuale è disponibile sul sito istituzionale di Serena Senectus e viene di norma consegnato in occasione della dimissione; la struttura prevede inoltre un percorso di sensibilizzazione ed empowerment rivolto ai caregiver.

9. MISURE IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA

I visitatori sono tenuti a rispettare le misure igienico-sanitarie in vigore, tra cui l'igiene delle mani all'ingresso e all'uscita, l'eventuale utilizzo di dispositivi di protezione individuale e le indicazioni del personale sanitario.

- non accedere alla struttura in presenza di sintomi compatibili con malattie infettive (febbre, sintomi respiratori o gastrointestinali);
- rispettare la segnaletica e i percorsi di sicurezza e, in caso di emergenza, attenersi alle istruzioni del personale e ai presidi antincendio presenti in struttura;
- rispettare il divieto di fumo e le altre disposizioni di sicurezza vigenti.

In presenza di particolari situazioni epidemiologiche, il Direttore Sanitario può adottare misure più restrittive (limitazione del numero di visitatori, contingentamento degli accessi, sospensione temporanea delle visite), in coerenza con le indicazioni delle autorità sanitarie competenti.

10. RESPONSABILITÀ

Il **Direttore Sanitario** autorizza le visite straordinarie e definisce eventuali misure restrittive degli accessi.

Il **Coordinatore infermieristico** vigila sul rispetto del presente Regolamento, organizza gli accessi e cura l'informazione a ospiti e familiari.

Il **personale assistenziale e sanitario** accoglie e indirizza i visitatori, ne assicura la vigilanza e segnala eventuali criticità.

	REGOLAMENTO AZIENDALE: ACCESSO E VISITE DEI FAMILIARI, CAREGIVER E VISITATORI		
	Ver. 1.0	Pag. 6/6	

Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSGQ) cura l'aggiornamento e l'archiviazione del Regolamento nell'ambito del Sistema di Gestione.

Familiari, caregiver e visitatori sono tenuti al rispetto delle norme contenute nel presente documento.

11. ALLEGATI

- Allegato 1 Reg.03 Autorizzazione alla visita straordinaria;
- Manuale del Caregiver Familiare – disponibile sul sito di Serena Senectus.