



Ministero per la Sanità e gli Anziani

Guida allo Schema
dei Visitatori Comunitari

IV Edizione 2002



The Community Visitors Scheme Handbook – Italian (Italiano)



Commonwealth Department of
Health and
Ageing

© Commonwealth dell’Australia 2002

ISBN: 0 642 50383 4

Questa pubblicazione è protetta da diritti d’autore. A parte qualsiasi uso permesso ai sensi del Copyright Act 1968, nessuna parte di essa potrà essere riprodotta, con qualsiasi procedimento, senza l’autorizzazione scritta da parte del Commonwealth, ottenibile dal Servizio Informazioni. Per richieste e informazioni riguardanti il permesso di riproduzione e i diritti d’autore rivolgersi al Manager, Copyright Services, Information Services, GPO Box 1920, Canberra ACT 2601 oppure tramite e-mail al – Cwealthcopyright@finance.gov.au

Pubblicazione approvata numero: 2994

Indice

Che cos'è lo Schema dei Visitatori Comunitari?	2
Che cos'è un Visitatore Comunitario?	3
Chi visitano i Visitatori Comunitari?	3
Quanti Residenti visitano i Visitatori Comunitari?	4
Come viene condotta la visita?	4
Che cosa può fare il Visitatore Comunitario	4
Che cosa non può fare il Visitatore Comunitario	5
Riservatezza, Confidenzialità e Dignità	6
Accordi Amministrativi	6
Cosa devo fare se voglio cessare le visite?	7
Far fronte alle difficoltà	7
Doveri Professionali e Assicurazione	8
Rapporti con il personale della casa di riposo	8
Dove posso ottenere supporto o maggiori informazioni?	9
Memorandum di Accordo	10

Che cos'è lo Schema dei Visitatori Comunitari?

Lo Schema dei Visitatori Comunitari (CVS) è un programma sovvenzionato dal governo federale, stabilito per promuovere maggiori contatti tra le persone che abitano nelle strutture residenziali per gli anziani e la più vasta comunità.

Il CVS mira ad arricchire la qualità della vita dei residenti in strutture residenziali per gli anziani che si sentono soli o socialmente isolati – sia per ragioni sociali o culturali, che per ragioni di disabilità. Coltivando un legame di amicizia con una persona anziana che vive in una struttura residenziale per gli anziani, avrete l'opportunità di fare una differenza nella qualità della sua vita – ed anche nella vostra.

Lo Schema è sovvenzionato dal Governo del Commonwealth tramite dotazioni di fondi a varie organizzazioni basate nella comunità che agiscono da patronati auspicati per amministrare lo Schema. Ogni organizzazione auspicata ha nominato un Coordinatore per lo Schema dei Visitatori Comunitari.

Il Coordinatore è responsabile per:

- reclutare gli eventuali visitatori e collegarli ai residenti;
- accertarsi che i visitatori siano consapevoli del loro ruolo e dar loro il sostegno adatto qualora necessario;
- dare l'appropriato addestramento e informazioni ai visitatori;
- gestire l'amministrazione giornaliera del CVS; e
- comunicare con le strutture residenziali per gli anziani al fine di identificare la necessità di un Visitatore Comunitario, e monitorare il progresso dei Visitatori Comunitari correnti.

Le strutture residenziali per gli anziani identificano quei residenti che potrebbero avvantaggiarsi dallo Schema, tramite normative specifiche dirette al gruppo. Inoltre, anche i membri della famiglia, o altre persone, possono rivolgersi alla struttura residenziale se conoscono un residente che potrebbe aver piacere di ricevere visite di compagnia. In tal caso, la direzione della struttura residenziale si mette in contatto con l'appropriato auspicato del CVS. Il Coordinatore del CVS cercherà di

collegare il residente con un visitatore comunitario adatto, tenendo in mente gli interessi e i passatempi che possono avere il comune, la similarità di origini culturali e di lingua parlata.

Questa guida vi darà un quadro generale del ruolo di un visitatore comunitario. Il vostro Coordinatore potrà darvi ulteriore assistenza e sostegno. Potrete discutere qualsiasi domanda o preoccupazione che potreste avere in merito al programma con il vostro Coordinatore.

Che cos'è un Visitatore Comunitario?

Un visitatore comunitario è una persona che mette da parte un po' di tempo, almeno una volta ogni quindici giorni, per visitare un residente di una struttura per anziani e per farselo amico. In ogni comunità ci sono persone di varie origini culturali, e questo è anche il caso per le strutture residenziali per gli anziani, quindi si invitano visitatori comunitari di qualsiasi origine a partecipare.

Se vi interessa diventare un visitatore comunitario, vi incontrerete con il Coordinatore dell'organizzazione auspice, il quale vorrà accertarsi che siete adatti al ruolo di visitatori. Il Coordinatore vi spiegherà che cosa si aspetta da voi e vorrà sapere alcuni dettagli personali per la documentazione d'ufficio. Inoltre, il Coordinatore potrebbe farvi delle domande o chiedervi di completare un questionario che riguarda le vostre origini e i vostri interessi. Questo servirà per collegarvi con un residente compatibile. Il Coordinatore vi spiegherà anche la procedura amministrativa richiesta per diventare un visitatore comunitario.

Le visite che farete al residente dovranno essere regolari, benchè ci potrebbero essere delle occasioni quando non potrete visitare ogni quindici giorni, per esempio, per causa malattia o per vacanze. Se non potete visitare in quelle occasioni, sarebbe un bel gesto mandare una cartolina o un messaggio, oppure fare alla persona una telefonata di amicizia.

Chi visitano i Visitatori Comunitari?

Alcuni residenti delle case di riposo per anziani non hanno regolari contatti con parenti o amici fuori dalla struttura dove abitano.

In alcuni casi, il residente potrebbe ricevere visite senza però trarne alcun vantaggio. Il residente potrebbe essere isolato per ragioni culturali e potrebbe aver piacere di passare un po' di tempo con qualcuno con cui si sente affiatato o che gli parla nella sua propria lingua.

Quanti Residenti visitano i Visitatori Comunitari?

Dovrete mettervi d'accordo con il Coordinatore se volete visitare più di un residente. Alcuni residenti preferiscono pensare che il visitatore venga "solo per loro". Il vostro Coordinatore potrebbe organizzare che facciate una visita presso un'altra casa di riposo se desiderate visitare più di un residente.

Come viene condotta la visita?

A seconda di quello che piace a voi o al residente, potreste passare il tempo insieme in svariati modi. Potreste sedervi e parlare insieme, lavorare insieme a qualche passatempo, o discutere le ultime notizie locali. Se il residente è in grado di farlo, potreste andare a fare una passeggiata o una gita insieme. È importante tuttavia rendervi conto che il residente potrebbe essere debilitato o non più così attivo come lo era una volta. Dovreste parlare al personale della casa di riposo prima di fare piani per qualsiasi cosa che richiede più sforzo del solito.

Alcuni residenti potrebbero essere confinati a letto. Altri potrebbero avere delle menomazioni cognitive o diminuite capacità di comunicazione. Benchè tali menomazioni potrebbero limitare le cose che potete fare insieme, ci sono tuttavia molti altri modi di godervi il tempo passato insieme. Potreste leggere un libro o dare al nuovo amico un massaggio, oppure ascoltare musica insieme.

Che cosa può fare un Visitatore Comunitario

Come visitatore comunitario voi arricchite la qualità della vita del residente tenendogli compagnia, e offrendogli la vostra sincera amicizia. Potete aiutare il residente a sentirsi parte della comunità locale. Potete anche dargli aiuto per le piccole cose di tutti i giorni, come impostare lettere per il residente se lo desiderate e se questo

fosse appropriato. Questo genere di assistenza dovrebbe essere solo quella che un amico darebbe e solo se vi sentite a vostro agio a farlo.

Il CVS mira ad apportare miglioramenti nella qualità di vita del residente. Questo può includere aumentare il suo senso di benessere e di fiducia in sè stesso; diminuire il senso di ansietà, isolamento e solitudine; rafforzare il suo legame con la comunità; e accrescere il suo senso di indipendenza.

Che cosa non può fare un Visitatore comunitario

Il vostro ruolo è semplicemente quello di essere un amico del residente. Ci sono tuttavia delle attività che, come visitatore comunitario, non dovete intraprendere.

Non dovete:

- sentirvi responsabile per lo standard di cure prestate nella casa di riposo;
- diventare coinvolti negli affari finanziari del residente;
- avere accesso ai documenti personali o riguardanti la cura del residente;
- sconvolgere i rapporti personali già stabiliti tra il residente ed il personale, oppure quelli tra residenti e i contatti sociali già esistenti;
- prestare cure infermieristiche o personali al residente;
- interferire o diventare coinvolti nella gestione giornaliera della struttura residenziale per gli anziani;
- sostituire il personale infermieristico o quello addetto alla cura, alle attività o alla terapia; oppure
- essere coinvolti in investigazioni o proseguire le procedure di reclami.

Se durante le visite al residente diventate preoccupati riguardo qualche aspetto della cura che riceve, dovrete chiedere consigli al Coordinatore.

Riservatezza, Confidenzialità e Dignità

Come visitatore comunitario riceverete aiuto dal vostro Coordinatore a comprendere e a mettere in pratica la confidenzialità.

La confidenzialità include evitare di discutere i dettagli personali del residente con altri visitatori e con la più vasta comunità.

La Riservatezza include mantenere la confidenzialità e rispettare il diritto del residente di controllare tutte quelle cose che considera personali. Per esempio, dovrete rispettare la riservatezza del residente quando questi si veste, e rispettare il diritto del residente di non parlare di cose di cui non vuole parlare.

Assistere il residente a mantenere la propria dignità include aiutarlo a mantenere il proprio senso di fiducia in sè stesso. I visitatori comunitari dovrebbero sempre agire in modo che promuova la fiducia in sè stesso del residente. Per esempio, chiedete al residente se ha bisogno di aiuto a fare qualche cosa prima di intervenire per aiutarlo.

Accordi Amministrativi

Prima di diventare visitatori comunitari ci sono alcuni requisiti amministrativi che debbono essere completati. Il primo di questi consiste nel firmare il modulo del Memorandum di Accordo, chiamato "Memorandum of Understanding". Il modulo viene firmato prima di cominciare la prima visita, e il suo scopo è quello di formalizzare il vostro impegno a visitare un residente ed assicurare che comprendete la responsabilità che vi siete assunti con il CVS. Un esempio di un "Memorandum di Accordo" è incluso alla fine di questo libretto. Questo Memorandum di Accordo è stato sviluppato dal Ministero per la Sanità e gli Anziani, tuttavia l'organizzazione auspicata potrebbe averne uno proprio che pur contenendo le stesse parole potrebbe essere differente dall'esempio incluso in questa guida.

Dovrete documentare le visite che fate al residente e darne una copia con le date precise al vostro Coordinatore. Dovete inoltre avvisare il Coordinatore nel caso che dovesse succedere un incidente o un infortunio mentre state visitando il residente.

Cosa devo fare se voglio cessare le visite?

Se avete intenzione di cessare le visite sia su base temporanea che su base permanente, dovete notificare il vostro Coordinatore il più presto possibile. Il Coordinatore potrà consigliarvi sul modo migliore di terminare il rapporto che avete con il residente e cercherà di organizzare un altro volontario che possa continuare a visitare il residente.

Far fronte alle difficoltà

Se incontrate qualche difficoltà mentre visitate un residente, dovrete parlarne con il Coordinatore il quale sarà in grado di assistervi e darvi informazioni che potrebbero esservi utili.

Alcuni residenti delle strutture residenziali per gli anziani potrebbero essere afflitti da un deterioramento di salute e mobilità. Alcuni hanno problemi di vista o di udito, oppure difficoltà di linguaggio e di memoria. Certe condizioni come la demenza potrebbero manifestarsi in comportamenti che richiedono molta pazienza e comprensione. Qualche volta vi sembrerà che il residente abbia difficoltà a riconoscervi, oppure voi potreste avere difficoltà a comunicare con lui. Tuttavia, le persone che soffrono di disturbi cognitivi potrebbero trarre lo stesso gran piacere dalle visite che ricevono.

Il vostro Coordinatore sarà in grado di consigliarvi sul modo migliore per creare un rapporto con il residente e suggerire modi per potervi godere il tempo che passate insieme. Potrà anche consigliarvi su come far fronte a queste condizioni debilitanti per assicurare che le vostre visite siano gradevoli e piacevoli per entrambi.

Se il residente che visitate muore, la casa di riposo dovrebbe notificare il Coordinatore il quale avrà cura di avvisarvi prima che la prossima visita abbia luogo. Se la casa di riposo non riesce a mettersi in contatto con il Coordinatore, cercherà di mettersi in contatto con voi. Il Coordinatore vi aiuterà a far fronte alla perdita nel modo più appropriato e vi offrirà il sostegno di cui avrete bisogno in questa difficile circostanza. Se lo desiderate, potrete chiedere al Coordinatore di partecipare al funerale insieme a voi. Poi, potreste

aver bisogno di un po' di tempo prima di incontrarvi con un nuovo residente.

Dovere Professionale e Assicurazione

Il personale delle strutture residenziali per gli anziani è vincolato dal "dovere professionale" dovuto ai residenti. Questo significa che tutti i membri del personale sono obbligati a prestare protezione, cura e sicurezza generale a tutti i residenti che abitano nella casa di riposo.

Come visitatore comunitario, anche voi avete un "dovere professionale". Questo significa che dovrete usare il vostro buon senso quando visitate il residente ed esercitare cura e cautela ragionevole in qualsiasi attività che intraprendete insieme.

Se state considerando di iniziare un'attività nuova, o una che potrebbe essere più strenua del solito, dovrete prima parlarne con il personale della casa di riposo. Prendendo questa precauzione e stando attenti quando visitate il residente, vi accerterete di aver preso tutta la cura ragionevole del caso.

Ogni organizzazione auspicce è obbligata ad assicurarsi contro possibili danni a terzi oltre che contro infortuni per coprire i visitatori comunitari. Parlate con il vostro Coordinatore per sapere in quali circostanze siete coperti dalla assicurazione dell'Organizzazione auspicce.

Rapporti con il personale della casa di riposo.

Come visitatore comunitario, avrete molti contatti con i membri del personale. Gli individui che si prendono cura delle persone anziane, deboli o inferme hanno un lavoro difficile anche se a volte soddisfacente. Sono spesso persone dedicate al servizio degli altri che lavorano duro per prestare le cure in un ambiente familiare.

Il personale di solito accoglie volentieri i visitatori comunitari e vi farà sentire benvenuti quando venite nella casa di riposo. Inoltre, potrà darvi tutto il sostegno che il vostro ruolo richiede.

Se avete qualche preoccupazione riguardo il personale della casa di riposo, dovrete parlarne con il vostro Coordinatore.

Dove posso ottenere supporto o maggiori informazioni?

Se desiderate maggiori informazioni o supporto, dovrete parlarne prima con il vostro Coordinatore. Egli sarà in grado di aiutarvi, e darvi maggiori informazioni riguardo le relative organizzazioni.

Ci sono numerose organizzazioni attraverso tutta l’Australia che sono state stabilite per prendersi cura delle persone anziane, incluso il Ministero per la Sanità e gli Anziani, che potrà assistervi riguardo certe questioni. Potreste anche mettervi in contatto con il Commonwealth Carelink Centre al numero FREECALL™ 1800 052 222, o visitare il sito web del Commonwealth Carelink Programme al – CommCareLink.health.gov.au. Carelink è il servizio nazionale che offre informazioni affidabili riguardo la comunità, le questioni relative alla cura degli anziani, la disabilità e gli altri servizi di sostegno.

Allegato 1

Schema dei Visitatori Comunitari del Commonwealth

MEMORANDUM DI ACCORDO

Tra _____ e _____
(Nome del volontario) (Nome dell'organizzazione)

lo, _____

di _____

nell'assumermi il compito di Visitatore Comunitario, acconsento di:

1. Visitare un designato residente su base regolare (almeno una volta ogni quindici giorni) a scopo di amicizia e compagnia
2. Dare una documentazione delle date delle visite al Coordinatore
3. Rispettare i diritti dei residenti incluso la confidenzialità e la riservatezza
4. Esercitare il mio dovere professionale in ogni momento. Il dovere professionale dei Visitatori Comunitari è quello di usare buon senso e di esercitare cautela ragionevole in qualsiasi attività intrapresa con il residente
5. Informare il Coordinatore se incontro delle difficoltà durante le visite
6. Notificare il Coordinatore di qualsiasi infortunio o incidente che succede mentre sono in visita
7. Notificare il Coordinatore se intendo cessare le visite su base temporanea o permanente
8. Informare il Coordinatore se desidero cessare le visite ad un particolare residente

Comprendo che come Visitatore Comunitario io NON devo:

1. Monitorare lo standard di cure prestate nella casa di riposo per gli anziani
2. Coinvolgermi in investigazioni o nel proseguimento di reclami

3. Sconvolgere i rapporti esistenti tra il residente e la sua famiglia, il personale o qualsiasi altro rapporto già esistente.
4. Avere accesso ai documenti personali o riguardanti la cura del residente o coinvolgermi negli affari finanziari del residente
5. Prestare cure infermieristiche o personali al residente
6. Interferire o coinvolgermi nella gestione giornaliera della casa di riposo
7. Sostituire il personale addetto alla cura, alle attività e alla terapia dei residenti della casa di riposo per gli anziani
8. Visitare altri residenti senza l'approvazione del Coordinatore dello Schema dei Visitatori Comunitari

Firmato _____

(Visitatore Comunitario)

(Funzionario autorizzato dalla organizzazione auspice)

In data _____

Testimone _____