



**Casa Protetta**  
**Residenza Proti Vajenti Malacarne**  
**CARTA DEI SERVIZI**  
versione 3.0

## SOMMARIO

- 1. Presentazione generale dell'Ipab di Vicenza**
- 2. Una storia lunga 700 anni**
- 3. Organizzazione dell'Ente**
- 4. Mission dell'Ente (finalità statutarie)**
  - 4.1. Principi per l'erogazione dei servizi
- 5. Valori aziendali di riferimento**
- 6. Tipologia dei servizi offerti**
- 7. Il servizio di casa protetta**
  - 7.1. Residenza Proti Vajenti Malacarne
  - 7.2. Cosa comprende il servizio
  - 7.3. Come accedere al servizio
- 8. Standard di qualità e indicatori**
- 9. Meccanismi di tutela e verifica**
  - 9.1. Come fare segnalazioni e reclami
  - 9.2. Indagine sulla qualità percepita
- 10. La partecipazione dell'utenza**
  - 10.1. Il Comitato di Rappresentanza degli Ospiti e dei Familiari
- 11. Il ruolo del volontariato**
- 12. Legenda sigle**
- 13. Elenco informazioni reperibili sul sito web dell'Ente**

## ALLEGATI

- Allegato.1). Standard di qualità**  
**Allegato.2). Modulo per fare segnalazioni e reclami**

## DOCUMENTI UTILI FORNITI ASSIEME ALLA CARTA DEI SERVIZI

- Documento.1). Regolamento di accesso e convivenza**  
**Documento.2). Tabella corrispettivi dei servizi**  
**Documento.3). Metrature appartamenti**  
**Documento.4). Contatti e orari di apertura al pubblico**

## **1. PRESENTAZIONE GENERALE DELL'IPAB di VICENZA**

IPAB di Vicenza nasce il 1° febbraio 2003 dalla fusione delle due istituzioni assistenziali pubbliche presenti nella città di Vicenza, I.P.A.B. Servizi Assistenziali e Istituto Salvi.

L'Istituzione offre una variegata gamma di servizi rivolti alle persone non autosufficienti e, in misura minore, anche alle persone autosufficienti, al fine di rispondere in forma personalizzata ai bisogni espressi.

I Centri di servizio gestiti da IPAB di Vicenza sono i seguenti:

- Residenza “Girolamo Salvi”;
- Residenza “Ottavio Trento”;
- Residenza “San Pietro”;
- Residenza “Monte Crocetta”;
- Centro Diurno socio – sanitario “Ottavio Trento”;
- Residenza “Proti Vajenti Malacarne”.

IPAB di Vicenza è socio unico della società IPARK Srl di Vicenza, la quale gestisce i seguenti centri di servizio:

- Residenza “Parco Città”;
- Centro Diurno socio-sanitario “Villa Rota Barbieri” (in convenzione con il Comune di Vicenza).

La società IPARK srl distribuisce una propria Carta dei Servizi per i centri gestiti.

IPAB di Vicenza inoltre, tramite specifica convenzione con il Comune di Vicenza, gestisce il Centro Diurno socio-sanitario “Bachelet”.

La Carta dei Servizi di IPAB di Vicenza, giunta alla sua terza edizione (versione 3.0), ha lo scopo di divulgare l’offerta assistenziale dell’Ente facendone conoscere le attività, al fine di renderle il più possibile trasparenti, con lo scopo di migliorare la vita comunitaria e di garantire informazioni a tutta la cittadinanza.

La Carta dei Servizi per forza di cose non può essere esaustiva, saranno pertanto estremamente gradite eventuali richieste di ulteriori informazioni o di visita alle strutture.

Alcune foto dei Centri di Servizio si possono reperire presso il sito web dell’Ente: [www.ipab.vicenza.it](http://www.ipab.vicenza.it).

Lo stesso sito web è in grado di integrare in forma dinamica le informazioni contenute nella Carta dei Servizi.

Le disposizioni della Carta dei Servizi superano eventuali disposizioni difformi contenute nei regolamenti specifici dei singoli servizi.

Nel testo sono presenti sigle. Ogni sigla è spiegata la prima volta che compare e nel paragrafo n. 12: “Legenda sigle”.

## **2. UNA STORIA LUNGA 700 ANNI**

Ipab di Vicenza deriva da una plurisecolare storia di opere pie e carità, così un tempo si chiamava la solidarietà sociale, che inizia nel tardo Medioevo e arriva a lambire i giorni nostri. Le prime notizie si riferiscono all'Ospedale di S. Maria della Misericordia, fondato nel 1309, e all'Istituto Proti-Vajenti-Malacarne, originato dal testamento di Giampiero de' Proti del 1412; si passa poi in Età Moderna all'Istituto del Soccorso del 1590 e all'Ospizio delle Zitelle del 1602, per arrivare, nel periodo contemporaneo, al lascito di Ottavio Trento del 1810 e al testamento del conte Girolamo Salvi del 1873.

Quelle citate sono solo alcune delle opere e fondazioni istituite nel corso dei secoli dalla generosità dei vicentini. L'art. 1 dello Statuto dell'Ente, reperibile nel sito [www.ipab.vicenza.it](http://www.ipab.vicenza.it), rende conto nei dettagli dell'elenco di tali opere pie.

Nel 2003, i due istituti vicentini che raccoglievano l'eredità di quelle storie, "I.P.A.B. Servizi Assistenziali" e "Istituto Salvi", si sono fusi nel nuovo ente "Ipab Proti Salvi Trento", ora denominato "Ipab di Vicenza".

## **3. ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE**

IPAB di Vicenza è configurata giuridicamente come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.), denominazione data alle Opere Pie dalla legge del 1890 voluta da Francesco Crispi.

E' retta da un Consiglio di Amministrazione nominato dal Sindaco di Vicenza, composto da cinque membri.

L'Istituto ha piena autonomia statutaria, regolamentare, patrimoniale e finanziaria e opera sotto il controllo della Regione del Veneto.

La gestione è affidata ad un Direttore Generale, coadiuvato da altri dirigenti.

L'organigramma completo e attuale è consultabile al sito [www.ipab.vicenza.it](http://www.ipab.vicenza.it).

## **4. "MISSION" DELL'ENTE (FINALITA' STATUTARIE)**

Ipab di Vicenza ha l'obiettivo di promuovere e salvaguardare la dignità della persona in stato di bisogno attuando interventi di carattere sociale, socio – sanitario e culturale a tutela dell'infanzia, della famiglia, della maternità, dell'avviamento al lavoro, dello studio, dell'invalidità, della terza età e delle persone dimesse o dimissibili dagli istituti di prevenzione e pena.

A tal fine promuove, dirige, sostiene e coordina iniziative di servizio nel campo dell'assistenza sociale e socio-sanitaria così come in campo culturale, sia in forma diretta che mediante soggetti convenzionati o controllati, che tramite l'utilizzo del proprio patrimonio.

Ipab di Vicenza promuove e gestisce, direttamente ovvero attraverso soggetti convenzionati, la formazione di base, la qualificazione e riqualificazione, l'aggiornamento e la formazione continua degli operatori impegnati nei servizi afferenti le attività istituzionali.

#### **4.1. PRINCIPI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Nell'erogazione dei servizi Ipab di Vicenza si ispira ai seguenti principi:

##### **EGUAGLIANZA**

I servizi vengono erogati senza alcuna discriminazione o distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni filosofiche o politiche.

##### **IMPARZIALITA'**

I servizi vengono erogati agli utenti con criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In nessun caso sono ammessi trattamenti di favore.

##### **CONTINUITA'**

La presa in carico di utenti, e le relative prestazioni offerte, hanno carattere di continuità, per cui non vengono mai a cessare se e in quanto dovute, fatta salva la volontà dell'utente e la possibilità di riacquiescenza dello stesso per motivi di incompatibilità, in particolare per il venire meno del rapporto fiduciario.

##### **DIRITTO DI SCELTA**

Ipab di Vicenza, inserita nella rete dei servizi sociali e socio – sanitari del territorio, non ostacola in alcun modo il diritto di scelta dell'utente rispetto ai centri di servizio.

##### **PARTECIPAZIONE**

Ipab di Vicenza riconosce e incentiva la partecipazione dell'utenza nelle forme previste dalla Regione del Veneto.

##### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Ipab di Vicenza persegue i propri obiettivi legati ai servizi resi mediante il corretto utilizzo delle risorse a disposizione, sia in termini di efficienza che di efficacia.

## **5. VALORI AZIENDALI DI RIFERIMENTO**

Ipab di Vicenza ha una tradizione consolidata di valori aziendali a cui è ispirata l'erogazione dei servizi per le persone non autosufficienti, valori che qui si elencano:

### **ASSISTENZA PERSONALIZZATA**

L'assistenza nelle residenze dell'Ipab è un processo basato sulla analisi e la rivalutazione dei bisogni di ogni singolo utente, in un clima di collaborazione tra i diversi attori di questo processo, e cioè tra ospiti, familiari e personale.

Strumento fondamentale della presa in carico di ciascun ospite è la progettazione assistenziale, effettuata attraverso la redazione e l'aggiornamento periodico da parte della équipe di cura di un piano di assistenza individualizzato.

### **AUTODETERMINAZIONE DELL'UTENTE NEI PROCESSI ASSISTENZIALI**

Ipab di Vicenza fonda i propri comportamenti assistenziali sul principio di autonomia, che ha come corrispettivo il principio di inviolabilità della libertà personale espresso dall'art. 13 della Costituzione repubblicana.

L'Ente promuove un'assistenza tendente a ridurre le pratiche di contenzione ai soli casi in cui queste siano funzionali alla sicurezza degli ospiti e alla prevenzione di incidenti. Consente ad ogni ospite residente libertà di movimento verso l'esterno sotto la propria responsabilità o quella dei familiari di riferimento.

### **METODOLOGIA DEL LAVORO DI ÉQUIPE**

Il lavoro di cura viene determinato dalla espressione di molteplici professionalità, tutte concorrenti al bene dell'ospite. La metodologia del lavoro di équipe è pertanto sostenuta dall'Istituto per garantire all'utenza un'assistenza di qualità.

### **RICONOSCIMENTO DEL RUOLO DEI FAMILIARI E DEL VOLONTARIATO**

La collaborazione dei familiari è componente essenziale del processo assistenziale, se e in quanto portatrice di elementi originali ed insostituibili di conoscenza della persona, presupposto di una assistenza davvero individualizzata.

L'Ente è aperto alla comunità, quindi anche alla collaborazione con il volontariato, in un contesto di garanzie di competenza, disinteresse, imparzialità e dedizione nei confronti degli ospiti.

## 6. TIPOLOGIA DEI SERVIZI PRESTATI

Nei vari Centri di Servizio viene prestata assistenza a una fascia diversificata di utenza. Lo specchio riassuntivo fornisce un'immagine sintetica di tali attività.

Residenza "Gerolamo Salvi"	Assistenza residenziale per anziani non autosufficienti
	Presenza di specifico reparto per anziani con problematiche psichiatriche
Residenza "Ottavio Trento"	Assistenza residenziale per anziani non autosufficienti
Residenza "Monte Crocetta"	Assistenza residenziale per anziani non autosufficienti
	Presenza di specifico reparto dedicato alle problematiche della demenza
	Nucleo di assistenza intermedia socio-sanitaria (temporanei)
Residenza "San Pietro"	Assistenza residenziale per anziani autosufficienti
Centro diurno "O. Trento"	Assistenza semiresidenziale per anziani non autosufficienti
Residenza "Proti Vajenti Malacarne"	Casa Protetta

## 7. IL SERVIZIO DI CASA PROTETTA

La casa protetta è un servizio di accoglienza in alloggi riservati, in un ambiente dedicato, con alcuni servizi comuni.

L'offerta è rivolta principalmente ad anziani autonomi, che desiderano risiedere in un alloggio privo di rischi connessi a sfratto per motivi diversi dalla morosità e in un ambiente parzialmente protetto.

Tale servizio viene reso dall'Ipab di Vicenza nella Residenza "Proti – Vajenti – Malacarne".

### 7.1. RESIDENZA PROTI – VAJENTI – MALACARNE

La Residenza è un edificio risalente alla fine del XVII secolo, sito in Contrà De' Proti n. 5 a Vicenza, in pieno centro storico.

Consta di 50 appartamenti per l'accoglienza di persone in condizioni di autosufficienza fisica e psichica.

Alla residenza è adiacente una antica chiesetta facilmente accessibile.

Data la collocazione nel centro storico, non vi sono parcheggi nelle immediate adiacenze. Si può utilizzare il servizio "Centro bus" (bus navetta).

## **7.2. COSA COMPRENDE IL SERVIZIO**

Gli ospiti che abitano nella Residenza “Proti-Vajenti-Malacarne” usufruiscono dei seguenti servizi centralizzati:

- portineria diurna, esclusi i pomeriggi festivi, e portineria notturna su chiamata;
- pulizia quindicinale dell'appartamento;
- servizio di supervisione infermieristica su domanda: i residenti possono richiedere un supporto a bisogno per consigli ed eventuale rilevazione di parametri (es. pressione arteriosa), fermo restando che per gli aspetti sanitari mantengono il proprio medico di base;
- manutenzione degli appartamenti, dello stabile e dell'area verde comune, esclusi i beni di proprietà dell'ospite;
- utilizzo di spazi comuni: locale lavanderia (al piano terra e terzo), ambulatorio a disposizione del medico personale degli ospiti, giardino, oratorio antico.

Gli ospiti possono altresì frequentare l'adiacente centro ricreativo per anziani, gestito a cura del Comune di Vicenza e aperto a tutti gli anziani del centro storico.

Il Comune di Vicenza è disponibile ad interventi di supporto a domicilio, come per la generalità degli anziani, quali: consegna di pasti caldi, servizio di assistenza domiciliare, segretariato sociale. In questo caso ci si dovrà rivolgere al Servizio Sociale comunale competente.

## **7.3. COME ACCEDERE AL SERVIZIO**

Per essere ammessi al servizio sono necessari i seguenti requisiti:

- disponibilità di mezzi di sussistenza propri che valgano a garantire il pagamento della retta, fatto salvo l'eventuale intervento di terzi solvibili ovvero del comune di residenza;
- condizione di autosufficienza.

Per accedere al servizio è necessario presentare apposita domanda su modulo prestampato, prenotando telefonicamente appuntamento presso le Assistenti Sociali dell'Ente (0444 218853).

## **8. STANDARD DI QUALITÀ' E INDICATORI**

Ipab di Vicenza, dichiarati i valori aziendali di riferimento contenuti in questa Carta, esplicita obiettivi di qualità monitorati ed aggiornati nel tempo per dare risposte adeguate all'utenza, evitando autoreferenzialità.

In allegato alla Carta dei Servizi sono indicati gli obiettivi specifici di qualità che l'Ente si assume e che intende garantire agli utenti.



## **9. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

I meccanismi di tutela e verifica descritti nel presente paragrafo rientrano tra le funzioni che, nelle Amministrazioni Pubbliche come l'Ipab di Vicenza, sono attribuiti all'URP, Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

In Ipab, data l'organizzazione degli uffici e dei servizi, per meglio rispondere alle esigenze dell'utenza, le funzioni non sono attribuite ad un unico ufficio ma a più soggetti.

### **9.1. COME FARE SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Ipab di Vicenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utenza, attraverso un sistema strutturato di raccolta di segnalazioni e di risposta alle stesse.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

La presentazione può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- a) segnalazione verbale di persona, o telefonicamente, al Coordinatore socio-sanitario;
- b) compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per "Rilevazione problemi e non conformità", disponibile presso i reparti di degenza, che può essere imbucato nelle apposite cassette dislocate presso i centri di servizio;
- c) lettera in carta semplice, firmata e datata, indirizzata alla Direzione, inviata o depositata presso la segreteria dell'ente, oppure anch'essa imbucata nelle apposite cassette dislocate presso i centri di servizio.

Per permettere una verifica puntuale, i contenuti della segnalazione devono essere i più precisi possibile riguardo al periodo (data, ora) e alle circostanze.

Il controllo delle cassettoni per le segnalazioni viene effettuato ogni 15 giorni, il primo e il terzo lunedì di ogni mese (in caso di festività il primo giorno successivo non festivo). Le segnalazioni avranno una risposta scritta entro 15 giorni dal ritiro delle stesse.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato svolto, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

#### **SEGNALAZIONI PER LA RESIDENZA PROTI-VAJENTI-MALACARNE**

La Residenza, come casa protetta, ha una struttura organizzativa diversa rispetto alle strutture dedicate alla non autosufficienza, per cui gli ospiti sono invitati a effettuare le segnalazioni presso la Portineria, che avrà cura di smistarle al servizio di competenza a seconda della loro natura, il quale provvederà a farsene carico e a contattare l'ospite.

## **9.2. INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA**

Periodicamente Ipab di Vicenza provvede ad una verifica della qualità percepita dall'utenza tramite la somministrazione di un questionario anonimo.

Le risultanze vengono divulgate tramite il sito web dell'ente: [www.ipab.vicenza.it](http://www.ipab.vicenza.it).

## **10. LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA**

Ipab di Vicenza valorizza la partecipazione dell'utenza, così come previsto dallo Statuto dell'Ente e dalle disposizioni regionali. In particolare la partecipazione si estrinseca nell'attività del Comitato di Rappresentanza degli Ospiti e dei Familiari.

### **10.1. COMITATO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI**

Il Comitato di rappresentanza degli ospiti e familiari è disciplinato da apposito regolamento.

E' previsto che facciano parte del Comitato, che resta in carica tre anni, un rappresentante per ciascun reparto delle residenze.

Il Comitato ha compiti di collaborazione con l'Ente per il miglioramento della qualità di vita degli ospiti; per la diffusione delle informazioni agli ospiti e alle famiglie; per la promozione di iniziative. Ha inoltre facoltà di partecipazione alla fase concertativa nei casi espressamente previsti dalle normative vigenti.

## **11. IL RUOLO DEL VOLONTARIATO**

Il volontariato ha un ruolo fondamentale all'interno dei servizi erogati dall'Ente. Ipab di Vicenza promuove l'attività di volontariato, che contribuisce allo sviluppo della cultura della solidarietà e alla costruzione di una rete informale per l'integrazione tra l'Ente, il territorio e la comunità circostante.

All'interno dell'Ipab opera l'Associazione Volontari Assistenza Anziani di Vicenza, che conta più di 200 soci. I recapiti telefonici per contattare i responsabili sono disponibili in Segreteria.

Sono inoltre presenti singoli Volontari non appartenenti ad associazioni.

Per svolgere attività di volontariato è necessario un colloquio preliminare con un incaricato dell'Ente (solitamente l'Educatrice), previo appuntamento.

I volontari sono coperti da assicurazione sia per gli infortuni sia per la responsabilità civile.

L'attività di volontariato si esplica come assistenza per attività di animazione, aiuto motorio, accompagnamento, semplice compagnia, assistenza alle manifestazioni liturgiche, ai morenti o altro, presso tutte le sedi Ipab.

## 12. LEGENDA SIGLE

**IPAB = Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza:** sono gli enti di assistenza e beneficenza che nel 1890 sono stati regolamentati con apposita legge (c.d. “Legge Crispi”).

## 13. ELENCO INFORMAZIONI REPERIBILI SUL SITO WEB DELL'ENTE

Si segnalano, tra le tante, le seguenti informazioni reperibili sul sito web dell'Ente [www.ipab.vicenza.it](http://www.ipab.vicenza.it).

- Statuto vigente, sotto la voce “Navigazione/Organizzazione”;
- Modalità e modulistica per richieste di accesso agli atti amministrativi e alla cartella ospite, sotto la voce “Richieste accesso”;
- Elenco Amministratori, sotto la voce “Amministrazione Trasparente/Organizzazione 2”;
- Organigramma, sotto la voce “Amministrazione Trasparente/Organizzazione 2”;
- Responsabile “anticorruzione”, sotto la voce “Amministrazione Trasparente/Anticorruzione”;
- Responsabile della Trasparenza, sotto la voce “Amministrazione Trasparente/Accesso Civico”.

## ALLEGATO.1).STANDARD DI QUALITA'

I servizi vengono erogati secondo standard di qualità definiti da Ipab di Vicenza (punto 8 della Carta dei Servizi).

Qui di seguito sono elencati gli standard, che l'Ente si impegna a rispettare, dichiarando una non conformità allo standard non superiore al 5%.

AMBITO	Casa protetta
ATTIVITA'	Servizio di portineria diurna
DEFINIZIONE	Il servizio di portineria diurna viene effettuato tutti i giorni con esclusione dei pomeriggi festivi
INDICATORE	Dati frequenza presenza portineria aperta secondo calendario
RESPONSABILE	Coordinatore dei Servizi Generali

\*\*\*

AMBITO	Casa protetta
ATTIVITA'	Servizio di pulizie quindicinali dell'appartamento
DEFINIZIONE	Viene garantita la pulizia quindicinale dell'appartamento
INDICATORE	Corrispondenza tra calendario pulizie preventivate e pulizie effettivamente eseguite
RESPONSABILE	Coordinatore dei Servizi Generali

\*\*\*

AMBITO	Casa protetta
ATTIVITA'	Servizio di supervisione infermieristica
DEFINIZIONE	Viene garantita la presenza dell'infermiere almeno due volte la settimana
INDICATORE	Calendario delle presenze dell'infermiere
RESPONSABILE	Coordinatore del Reparto/Servizio cui è attribuita la funzione

## **ALLEGATO.2).MODULO PER FARE SEGNALAZIONI**

Il sottoscritto (nome) \_\_\_\_\_ (cognome) \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono (fisso e cellulare) \_\_\_\_\_

Posta elettronica \_\_\_\_\_

SEGNALA QUANTO SEGUE (\*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(\*) circoscrivere i fatti, indicando luogo, servizio interessato, circostanze

Nome e cognome della persona interessata (utente) \_\_\_\_\_

Relazione con il segnalante \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_