

**Centri di servizi per persone anziane non  
autosufficienti  
Residenza Salvi  
Residenza Trento  
Residenza Monte Crocetta  
REGOLAMENTO DI ACCESSO E CONVIVENZA**

## **Articolo 1 – descrizione del servizio**

1. Il centro di servizi per persone anziane non autosufficienti è un presidio che offre a persone, di norma anziani, con esiti di patologie fisici, psichici, sensoriali e misti non gestibili a domicilio, assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, educativa tutelare e alberghiera.
2. Tale tipo di assistenza viene erogato nelle seguenti residenze dell’Ipab di Vicenza, tutte collocate nel territorio comunale: Residenza “Salvi”, Residenza “Trento” e Residenza “Monte Crocetta”.

## **Articolo 2 – contenuti del servizio**

1. Il servizio destinato alle persone anziane non autosufficienti ha i seguenti contenuti, meglio esplicitati nella Carta dei Servizi:
  - servizio sociale;
  - servizio di assistenza e cura della persona nelle 24 ore;
  - servizio di assistenza sanitaria, medica con presenza di medici convenzionati nei giorni feriali e medici di continuità assistenziale la notte e nei giorni festivi e prefestivi, infermieristica nelle 24 ore;
  - servizio di riabilitazione (logopedia e fisioterapia)
  - valutazione e progettazione assistenziale, mediante la redazione da parte dell’equipe multidisciplinare, di un Progetto Assistenziale Individualizzato condiviso con la famiglia e aggiornato nel tempo;
  - servizio socio-educativo e di animazione;
  - servizio psicologico;
  - servizio di assistenza religiosa e spirituale;
  - servizio di estetica (parrucchiere e pedicure);
  - servizio di ristorazione;
  - servizio trasporto secondo modalità individuate da ULSS (per gli ospiti barellati)
  - servizio di lavanderia e guardaroba;
  - servizio di pulizia degli ambienti;
  - servizio di manutenzione;
  - servizio amministrativo – contabile.

### **Articolo 3 – cosa non è compreso nel servizio**

1. Quanto non previsto esplicitamente nella Carta dei Servizi, nel presente regolamento e nel contratto di ospitalità si intende non compreso nel servizio erogato a fronte del corrispettivo della retta di ospitalità.

### **Articolo 4 – requisiti per accedere al servizio e modalità**

1. L'accesso al servizio è riservato a persone qualificate come non autosufficienti dal servizio sanitario nazionale.
2. La domanda di inserimento nelle strutture per non autosufficienti dell'Ipab di Vicenza va effettuata presso il servizio sociale del proprio comune di residenza oppure presso il proprio distretto socio-sanitario.

### **Articolo 5 – retta di ospitalità**

1. La retta di ospitalità è il corrispettivo del servizio erogato su base giornaliera, è determinata in genere annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente in relazione al costo dei servizi prestati, ed è pagata mensilmente.
2. Il deposito cauzionale non è previsto.

### **Articolo 6 – guardaroba dell'ospite**

1. Ogni ospite dovrà essere provvisto del corredo previsto nell'apposito elenco, e contrassegnato dal simbolo specifico (contrassegni consegnati al momento dell'assegnazione del posto).
2. E' importante provvedere affinché l'ospite disponga sempre di cambi necessari, con particolare attenzione ai momenti del cambio stagione.
3. Un operatore dedicato (OSS Tutor) supervisiona il guardaroba dell'ospite, si occupa del suo riordino ed invita il familiare o altro riferimento dell'ospite ad effettuare il cambio stagione o ad integrare il vestiario quando necessario; si occupa inoltre di eventuali aggiornamenti per quanto riguarda le etichette degli indumenti.
4. Onde scongiurare sgradevoli episodi di danneggiamento di capi di vestiario, è bene evitare di portare indumenti delicati, in lana, misto lana o seta.

## **Articolo 7 – custodia di valori e cose – oggetti di valore**

1. L'Ente non si assume nessuna responsabilità circa la custodia di valori o cose
2. Qualsiasi oggetto di valore deve essere trattenuto dal familiare al momento dell'ingresso. Per quanto riguarda la gestione di eventuali ausili (protesi dentarie/acustiche), occhiali, l'Ente non si assume la responsabilità di smarrimento/rottura qualora la gestione degli stessi sia a carico dell'ospite in autonomia.

## **Articolo 8 – orari di visita**

1. Si favoriscono le visite e i contatti con i familiari e conoscenti, secondo le disposizioni della Direzione, che attua la disciplina vigente.

## **Articolo 9 – informazioni**

1. Il referente principale che sottoscrive il contratto di ospitalità sarà considerato punto di riferimento per tutte le eventuali comunicazioni e si farà carico di trasmettere le informazioni agli altri congiunti, salvo diverse disposizioni dell'ospite.

Durante il soggiorno ci si potrà rivolgere:

- al **Medico di Reparto**, durante gli orari di presenza, per le informazioni di tipo medico – sanitario;
  - al **Coordinatore di Reparto**, durante gli orari di presenza o previo appuntamento, per chiarimenti, segnalazioni o problemi relativi all'organizzazione del Reparto o all'assistenza fornita all'ospite;
  - al **Coordinatore del Centro Servizi**, durante gli orari di presenza o previo appuntamento, per chiarimenti e segnalazioni rispetto all'organizzazione complessiva della Residenza;
  - all'**Assistente Sociale**, durante gli orari di ricevimento o previo appuntamento, per problematiche relative all'inserimento, alla degenza, alle eventuali dimissioni dell'ospite.
2. Principale punto di riferimento nel nucleo, in assenza del coordinatore, è il personale infermieristico, il quale potrà prendere nota di particolari richieste riferendo quanto prima a chi di competenza.
  3. Per informazioni inerenti eventuali trattamenti di tipo riabilitativo il coordinatore può rinviare direttamente al personale del servizio di riabilitazione (fisioterapisti, logopediste).
  4. Copia della documentazione sanitaria personale dell'ospite può essere richiesta dal medesimo o da chi ne è delegato secondo quanto previsto dallo specifico regolamento interno, dettagliate informazioni in merito sono pubblicate sul sito web dell'Ente [www.ipab.vicenza.it](http://www.ipab.vicenza.it).

## **Articolo 10 – rapporti con il personale**

1. Il personale opera secondo precisi programmi e protocolli, al fine di garantire un servizio il più possibile omogeneo e adeguato alle necessità degli ospiti.
2. Il personale è informato sulla necessità di rispondere direttamente, se autorizzato, o di riferire con sollecitudine riguardo ad eventuali richieste particolari di ospiti e familiari. E' bene

esporre particolari necessità principalmente al coordinatore di reparto, al coordinatore del centro servizi o all'assistente sociale.

3. Per motivi di igiene, tutto il personale opera in divisa.
4. Il riconoscimento del personale è possibile dal nome e dalla qualifica indicate sulla etichetta applicata alla divisa.

### **Articolo 11 – reclami ed osservazioni**

1. La segnalazione di inadempienze nell'erogazione dei servizi è sollecitata dall'Istituto.
2. Si prega di evitare, nei limiti del possibile, le contestazioni dirette ai dipendenti, rivolgendosi quanto prima al Coordinatore o alla Direzione dei Servizi per segnalare episodi ritenuti non adeguati.
3. E' importante che la segnalazione sia tempestiva e la più circostanziata possibile, onde permettere un intervento immediato ed efficace su situazioni altrimenti non conosciute.
4. Rispetto alle segnalazioni pervenute il personale preposto ha sempre l'obbligo di dare una risposta dopo aver verificato l'accaduto.
5. L'Istituto ha predisposto particolari modalità per effettuare segnalazioni, descritte nel paragrafo 9 "Meccanismi di tutela e verifica" della Carta dei Servizi, a cui si rinvia.

### **Articolo 12 – i pasti**

1. Presso la sala da pranzo è esposto un cartello con indicazioni dettagliate del menu del giorno.
2. I pasti vengono cotti e confezionati nella cucina centrale dell'Ente con il metodo tradizionale, a "legame caldo". Data la tipologia di ospiti presente, prevalentemente anziana, le pietanze vengono proposte ben cotte e senza eccessiva salatura o condimento.
3. Vengono predisposte diete particolari su prescrizione medica. Il personale di assistenza è a conoscenza degli ospiti per i quali è prescritta dieta e non può effettuare deroghe o trattamenti di favore.
4. Per esigenze particolari ci si può rivolgere al Coordinatore di Reparto. Per chiarimenti sulle prescrizioni mediche di diete l'ospite si dovrà rivolgere al Medico.
5. La composizione dei pasti principali prevede la presenza del "piatto del giorno" (primo, secondo e contorno) oltre ad alternative fisse sempre presenti. I piatti sono riproposti nelle varianti "tritati", "frullati" e "omogeneizzati" in base alle esigenze e alle difficoltà di deglutizione dell'ospite.
6. Il Menu viene sottoposto periodicamente all'approvazione del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione (SIAN) dell'Ulss n. 6.

7. Le norme igienico - comportamentali previste per ambienti comunitari sono molto severe. Gli ospiti e i familiari potranno chiedere tutte le informazioni utili al Coordinatore o, in sua assenza, all'infermiere presente in servizio.

### **Articolo 13 – riservatezza**

1. L'ente applica e rispetta il regolamento per la Privacy come da normativa vigente"
2. L'Ente ha adottato una procedura che consente di informare ospite e familiari, raccogliendo il loro consenso, per l'utilizzo di immagini o video di eventi ludico-ricreativi organizzati dall'Ente stesso.

### **Articolo 14 – prevenzione degli incidenti**

1. L'Ente, per la gestione del rischio clinico, ha adottato una procedura che prevede la segnalazione spontanea degli eventi avversi, con lo scopo di analizzare l'evento e le relative azioni correttive. Attraverso tale metodica vengono prese in carico anche le segnalazioni formali degli ospiti e dei familiari.

### **Articolo 15 – alcolici, farmaci, dolci e alimenti in genere**

1. È fatto divieto di portare agli ospiti bevande alcoliche e farmaci. I farmaci sono somministrati solamente dal personale dell'Ente su prescrizione medica.
2. Prima di consegnare agli ospiti dolci è opportuno avvisare l'infermiere in turno, per il controllo di eventuali limitazioni dietetiche.

### **Articolo 16 – divieto di fumo**

1. È vietato fumare in qualsiasi spazio dell'IPAB di Vicenza. Il divieto è esteso alle sigarette elettroniche.

### **Articolo 17 – posta degli ospiti**

1. La posta degli ospiti arriva presso gli uffici amministrativi e da lì smistata nei reparti di degenza, ove viene tenuta a disposizione.
2. E' cura dell'ospite e dei familiari informarsi presso il reparto se c'è posta giacente e provvedere al ritiro, con particolare attenzione qualora si sia in attesa di pratiche o documenti particolarmente importanti.
3. IPAB non procederà ad inoltrare la posta o le raccomandate A/R ai famigliari, né ad aprire e trasmettere il contenuto delle stesse.
4. E' vivamente suggerito per tutta la posta, per rapporti di carattere patrimoniale (banche, INPS,

etc.) richiedere l'invio della posta presso l'abitazione del familiare di fiducia.

### **Articolo 18 - decesso di un ospite**

1. In caso di decesso di un ospite vengono garantite le seguenti prestazioni:
  - assistenza medica per espletare le certificazioni previste dalla legge;
  - trasporto della salma alla cella mortuaria con posizionamento su apposito piano.
2. La cella mortuaria è generalmente chiusa, per l'accesso si deve richiedere la chiave in Reparto, restituendola al termine della visita.
3. L'agenzia di onoranze funebri viene scelta e contattata direttamente dai familiari.

### **Articolo 19 – dimissioni**

1. L'ospite può dimettersi volontariamente con preavviso di (7) sette giorni. In assenza di tale comunicazione preventiva, è addebitato, comunque, il mancato preavviso.
2. L'Ente, con semplice preavviso di quindici giorni, può discrezionalmente decidere le dimissioni dell'ospite, laddove lo ritenga opportuno. Tra i casi, non esaustivi, di dimissioni, a titolo esemplificativo si menzionano i seguenti casi:
  - a. comportamento di grave disturbo agli altri ospiti;
  - b. morosità nel pagamento anche di una sola mensilità di corrispettivo;
  - c. ospiti che su indicazione della direzione non risultano essere idonei alla tipologia di reparto;
  - d. mancato rispetto del regolamento di convivenza;
  - e. contenzioso con l'Ente, anche potenziale o minacciato;
  - f. comportamento non adeguato dei famigliari

### **Articolo 20 – carta dei Servizi**

1. Ogni altro specifico obbligo tra le parti può essere contemplato nel contratto di ospitalità e nella Carta dei Servizi dell'Ente