

**Centri di servizi per persone anziane non
autosufficienti
Residenza Salvi
Residenza Trento
Residenza Monte Crocetta
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. Centri di servizi per persone anziane non autosufficienti**
 - 7.1. Residenza Salvi
 - 7.2. Residenza Trento
 - 7.3. Residenza Monte Crocetta
 - 7.4. Cosa comprende il servizio
 - 7.5. 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). 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.

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, 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.

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, efficacia ed economicità.

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
	Presenza di specifica sezione per persone in stato vegetativo o di minima coscienza
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. CENTRI DI SERVIZI PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI

Il centro di servizi è un presidio che offre a persone non autosufficienti di norma anziani, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e miste non curabili a domicilio, un livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera organizzate in base alla specifica unità di offerta.

Le unità di offerta così organizzate trovano collocazione nelle seguenti strutture dell'Ente:

- Residenza Salvi;
- Residenza Trento;
- Residenza Monte Crocetta.

7.1. RESIDENZA SALVI

La Residenza "Girolamo Salvi" è un complesso, costituito da più edifici, delimitato dal trilatero stradale Corso Padova – Via Girolamo Salvi – Via Formenton a Vicenza.

L'accesso può avvenire da Corso Padova n. 59 oppure da Via Formenton (passo carraio e pedonale).

Il parcheggio interno è riservato ai mezzi di servizio; nei dintorni sono presenti parcheggi pubblici, perlopiù a pagamento.

Le linee di autobus che servono la zona sono le seguenti: 1, 2, 5, 7, 9, 10, 11 e Centrobuss.

Gli edifici che la compongono sono i seguenti:

- Area monumentale – Chiostrì;
- Corpo Centrale;
- Edificio San Camillo.

Tra i diversi edifici sono presenti spazi aperti adibiti a giardino ad uso degli ospiti.

Area Monumentale – Chiostrì

Quest'area, prospiciente Corso Padova, non è sede di reparti di degenza.

Comprende la zona chiostrì, ove è presente un asilo nido aziendale.

Vi si trova, inoltre, l'ingresso alla Chiesa di San Giuliano, che consente l'accesso agli ospiti direttamente dall'interno della Residenza.

In quest'area è presente un bar interno accessibile anche ad ospiti e familiari.

Corpo Centrale

Quest'area, che confina con Via Salvi e Via Formenton, si compone di un edificio quadrangolare collegato funzionalmente all'area monumentale, dotato di ampio giardino.

Qui si trovano i seguenti reparti:

- Giardini;
- Santa Bertilla;
- Albero d'Argento.

Edificio “San Camillo”

Questo edificio si affaccia su Via Formenton, forma un corpo di fabbrica unico e separato rispetto agli altri. All'interno si affaccia su un piccolo parco.

Qui si trovano i seguenti reparti:

- San Camillo 1;
- San Camillo 2;
- San Camillo 3.

7.2. RESIDENZA TRENTO

La Residenza “Ottavio Trento” è un complesso edilizio sito in Contrà San Pietro a Vicenza. Si sviluppa dal complesso monumentale del chiostro dell'ex convento benedettino di San Pietro con un corpo di fabbrica eretto negli anni '70.

L'accesso può avvenire da Piazza San Pietro n. 9 o da Contrà San Pietro n. 73.

Il parcheggio interno è possibile per i familiari per il tempo della visita; nei dintorni sono presenti parcheggi pubblici, perlopiù a pagamento.

Le linee di autobus che servono la zona sono le seguenti: 1, 2, 5, 7, 9, 10, 11 e Centrobuss.

All'interno della Residenza “Ottavio Trento” sono presenti i seguenti reparti:

- Reparto 3-4;
- Reparto 5-6;
- Nucleo Monte Berico.

Sono presenti saloni per ritrovi comunitari e pranzo, una chiesetta accessibile agli ospiti e la Capella delle Monache annessa all'antico Chiostro (visitabile). Dispone anche di giardino per gli ospiti.

7.3. RESIDENZA MONTE CROCETTA

La Residenza Monte Crocetta è stata inaugurata nel settembre 2012, e si colloca in località Biron, sull'omonima collinetta, dalla quale si ammira un bel panorama di Vicenza.

E' un nuovo edificio composto da un piano seminterrato, riservato a parcheggio dipendenti e servizi, un piano terra ove sono collocati i servizi riabilitativi, la cappella, la camera mortuaria e altri locali di servizio, e due piani superiori ciascuno con una capacità ricettiva di 50 posti letto.

Fuori dalla struttura è possibile parcheggiare agevolmente, alcuni posti auto sono al coperto.

La linea di autobus che serve la zona è la n. 5.

All'interno della Residenza "Monte Crocetta" sono presenti i seguenti reparti:

- Tulipani;
- Girasoli.

7.4. COSA COMPRENDE IL SERVIZIO

Servizio sociale

Il Servizio Sociale viene svolto dalle Assistenti Sociali, con il supporto di personale amministrativo.

Esso garantisce tutte quelle attività di consulenza e orientamento rivolte agli utenti e ai loro familiari dalla fase di ingresso alla dimissione.

Cura in modo particolare l'istruttoria delle richieste di accoglimento presso tutte le strutture gestite dall'Ente, partecipando anche alla presa in carico degli ospiti accolti.

Vengono svolte anche funzioni di segretariato sociale.

Servizio di assistenza e cura della persona

Le attività assistenziali (igiene personale, alimentazione, vestizione, mobilizzazione, etc.) sono garantite da operatori socio sanitari qualificati sotto la guida di un Coordinatore di reparto. La presenza è garantita nelle 24 ore.

Servizio di assistenza sanitaria

Per gli ospiti non autosufficienti viene garantita dall'Azienda Ulss 6 "Vicenza" l'assistenza medica attraverso un adeguato numero di Medici di Medicina Generale legati da specifica convenzione. Questi medici seguono un variabile numero di ospiti per un monte ore settimanale predefinito nell'arco della giornata, secondo le disposizioni previste dalla Regione Veneto.

Dalle ore 20 alle ore 8 del mattino successivo dei giorni feriali e dalle 10 del sabato fino alle ore 8 del successivo giorno feriale, per gli ospiti non autosufficienti la struttura fa riferimento ad un Servizio di Continuità Assistenziale medica notturna e festiva specificamente istituito per le residenze IPAB di Vicenza, indipendente dalla Guardia Medica che negli stessi orari copre il territorio dell'ULSS.

Gli infermieri nell'arco delle 24 ore assicurano continuità all'assistenza sanitaria attraverso la collaborazione con il Medico, la sorveglianza e la somministrazione delle terapie prescritte, l'esecuzione delle medicazioni, la rilevazione dei parametri vitali e ogni altra attività infermieristica, garantendo in caso di assenza del Coordinatore il soddisfacimento dei bisogni dell'ospite e riportando al medesimo eventuali problematiche o richieste dei familiari.

Servizio di riabilitazione

Il servizio di riabilitazione viene erogato ai soli ospiti individuati dalla competente équipe di cura sulla base dei bisogni riabilitativi. Il costo di questo servizio non rientra nella retta pagata dall'ospite, ma viene rimborsato direttamente dalla Ulss.

L'osservazione, la valutazione e l'eventuale presa in carico di un ospite, da un punto di vista riabilitativo, sono eseguite dal team composto dal medico fisiatra (specialista inviato dall'Ulss), fisioterapisti, logopedisti, terapeuta occupazionale ed operatori socio-sanitari. Tali figure professionali sono inserite nell'équipe di cura, che supportano con specifiche valutazioni per le UOI e collaborano nella definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Fisioterapista: si occupa del recupero delle competenze motorie e funzionali perse in seguito ad un evento traumatico (frattura, ictus,..), del mantenimento delle abilità residue e della prevenzione dei danni da immobilità. Con il fisiatra individua gli ausili adatti e ne addestra all'uso.

Terapista Occupazionale: interviene nel recupero dell'identità e dell'autostima dell'ospite e nel miglioramento delle performance funzionali anche mediante l'uso di strategie adattative nelle attività della vita quotidiana.

Logopedista: segue la valutazione, prevenzione e riabilitazione dei disturbi di comunicazione e di linguaggio. Altre aree di competenza sono la funzione uditiva e le funzioni orali nell'aspetto della deglutizione che rendono difficile l'alimentazione.

Operatore socio-sanitario: coadiuva il fisioterapista nelle attività di palestra e nella gestione degli ausili. In particolari contesti si attiva nel recupero delle autonomie.

Valutazione e progettazione assistenziale

Ogni ospite all'ingresso e poi periodicamente viene valutato da una équipe di cura multiprofessionale denominata U.O.I. (Unità Operativa Interna) composta dalle varie figure professionali presenti (Medico Coordinatore del servizio, Medico curante, Coordinatore, Assistente sociale, Infermiere, Fisioterapista, Logopedista, Educatore, Operatore Socio Sanitario e Psicologo, quest'ultimo per progetti particolari). Per ogni ospite viene redatto un Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) che viene condiviso con la famiglia, generalmente tramite il referente individuato, e aggiornato nel tempo.

Servizio socio-educativo e di animazione

Il servizio viene svolto da educatori professionali animatori, che sviluppano specifici progetti educativi, sia per singoli ospiti che per gruppi, anche con interventi di tipo ludico-ricreativo e di socializzazione, nell'ambito degli obiettivi fissati dalla équipe di cura.

La programmazione delle attività viene divulgata con appositi avvisi all'ingresso delle Residenze e nei reparti.

Servizio psicologico

È attivo il servizio di psicologia, che garantisce la presenza di professionisti i quali, in particolare, partecipano in modo attivo alla definizione del PAI e al lavoro d'équipe socio – assistenziale.

Servizio di assistenza religiosa e spirituale

Per il conforto religioso e spirituale agli ospiti, è attivo un servizio di rito cattolico. L'Ente si impegna a promuovere, a richiesta e ove possibile, l'assistenza religiosa di altro rito. L'assistenza religiosa si esplica sia attraverso la visita agli anziani ospitati che con la celebrazione delle funzioni liturgiche.

Servizio di estetica (parrucchiere, barbiere e pedicure)

Il servizio di parrucchiere viene gestito sia da personale interno che da un servizio organizzato di volontariato presente nell'anno con eccezione per i mesi estivi. Il servizio di volontariato è presente un giorno alla settimana, mentre il personale dipendente è in servizio tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, assicurando la presenza, a rotazione, nei reparti.

Il servizio di barbiere è disponibile a rotazione su tutti i reparti.

Il servizio di pedicure, normalmente, viene svolto dal personale socio-assistenziale e in alcuni casi, su richiesta di questi, dalla pedicure specializzata. Le situazioni particolari vengono sottoposte al giudizio del medico di reparto.

Servizio di ristorazione

La preparazione dei pasti è garantita da un servizio di cucina interno che nell'elaborazione dei menù tiene conto della tradizione gastronomica locale.

Inclusa nella retta è la consumazione di: colazione, spuntino mattutino, pranzo, merenda e cena ed eventuali ulteriori generi di conforto a bisogno (the, latte).

È altresì prevista la somministrazione di dolci e bevande nelle feste collettive (festa mensile dei compleanni, etc.).

I pasti principali di norma sono consumati nelle sale soggiorno; su prescrizione sanitaria possono essere consumati a letto.

Le persone che non sono autonome nell'assunzione dei pasti, vengono assistite dagli Operatori Socio Sanitari.

Servizio di trasporto

Compreso nella retta è il trasporto degli ospiti per visite specialistiche o indagini diagnostiche ordinate dal medico curante. I trasporti al di fuori dell'ULSS n. 6 non vengono garantiti: si valuterà la possibilità di effettuare il trasporto sulla base della disponibilità dei mezzi, potendo prevedere comunque una contribuzione per l'utenza.

Se le condizioni generali lo permettono, è possibile che l'ospite venga trasportato direttamente dai familiari.

Nella retta non è compreso l'accompagnamento alla visita. E' necessario, pertanto, l'accompagnamento da parte dei familiari. Nel caso di assoluta impossibilità da parte degli stessi, l'accompagnamento viene effettuato dai volontari, se disponibili, o da dipendenti che si possano distogliere temporaneamente da altri servizi, qualora non si creino disservizi.

E' altresì compreso nella retta il trasporto di ospiti nell'ambito di attività ludico – ricreative organizzate dal servizio socio-educativo all'esterno delle residenze.

Ad eventuali richieste di trasporto individuale di carattere non sanitario è possibile dare risposta compatibilmente con la disponibilità dei mezzi e con corresponsione di un contributo alla spesa.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Nel corrispettivo della retta è compreso anche il lavaggio della biancheria personale degli ospiti. Per comprensibili ragioni il lavaggio è di tipo industriale – igienizzante. Per i capi al di fuori della dotazione consigliata, (ad esempio: lana e delicati), l'Ente non risponde in caso di danneggiamento.

Il servizio interno di guardaroba comprende: il controllo dei capi degli ospiti inviati al lavaggio, il loro riordino e la applicazione con termosaldatura delle etichette identificative, nonché la realizzazione di ausili su misura per il benessere e il comfort degli ospiti a letto e in carrozzina.

Il servizio di lavanderia è affidato tramite appalto a ditta esterna specializzata.

Servizio di pulizia degli ambienti

Presso i reparti di degenza sono assicurate le pulizie giornaliere, in forma ridotta la domenica e i festivi. Le pulizie di fondo della camera sono assicurate sia periodicamente che ad ogni cambio di ospite.

Il servizio è quasi integralmente affidato a ditta esterna specializzata tramite appalto.

Servizio di portineria

Il servizio di portineria diurna (06.30 – 21.30) è assicurato presso la Residenza Salvi e presso la Residenza San Pietro, in quest'ultimo caso con estensione del servizio anche per la Residenza Trento mediante telecontrollo.

Servizio di manutenzione

Presso le Residenze dell'IPAB opera una squadra di operai che provvede alla ordinaria manutenzione degli stabili e degli ausili in dotazione agli ospiti. Vengono inoltre assicurate attività di manutenzione minimali sugli ausili in dotazione agli ospiti, purché queste non comportino modifiche alla struttura dell'ausilio. In caso di necessità di interventi sostanziali gli ausili vengono inviati all'ULSS.

Servizio amministrativo - contabile

Il servizio amministrativo provvede a gestire la riscossione della retta, fornendo all'utenza tutte le informazioni del caso, e rilasciando ove previsto le dichiarazioni utili ai fini delle detrazioni fiscali.

Orari della giornata

Gli orari di massima sono i seguenti:

alzata	alle ore 7.00 circa;
colazione	alle ore 8.00 circa;
idratazione mattutina	alle ore 10.30 circa;
pranzo	alle ore 11.45 circa;
merenda	alle ore 15.30 circa;
cena	alle ore 17.45 circa.

Per alcune tipologie di ospiti con esigenze specifiche gli orari possono variare.

Per i reparti San Camillo della Residenza Salvi i servizi sociali, infermieristici e riabilitativi vengono erogati tramite appalto a ditta specializzata.

7.5. COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Per presentare la richiesta di ingresso in una qualsiasi struttura per non autosufficienti dell'Ulss n. 6 "Vicenza", compresa Ipab di Vicenza, è necessario rivolgersi all'assistente sociale del proprio comune di residenza o al distretto socio-sanitario di competenza.

La procedura prevede l'inserimento del nominativo nel Registro Unico della Residenzialità (R.U.R.) delle persone valutate dal Distretto Sanitario per l'inserimento in struttura, che saranno poi contattate direttamente dal Servizio Sociale dell'IPAB.

Le persone non autosufficienti sono così definite in base al punteggio di gravità per la non autosufficienza determinato su una scheda di valutazione (SVAMA) prevista dalla Regione Veneto e fissata da un'équipe dell'ULSS coordinata da un dirigente medico.

La presenza di una valutazione multidimensionale con scheda SVAMA è titolo anche per accesso alle strutture in regime privatistico (extra convenzione).

L'accesso a taluni posti, come i posti letto NAISS ovvero gli stati vegetativi, non avviene in base a richiesta dell'utente ma su disposizione dei sanitari ospedalieri o del Distretto Sanitario.

Per ulteriori informazioni si può accedere al sito web dell'Ulss www.ulssvicenza.it, e cliccare sul collegamento "case di riposo di Vicenza".

8. STANDARD DI QUALITA' 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 di reparto;
- 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.

Non vengono prese in considerazione le segnalazioni anonime.

Il controllo delle cassetine 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.

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.

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”).

NAISS = Nucleo ad Assistenza Intermedia Socio Sanitaria: è un particolare tipo di unità di offerta ove, tramite convenzione integrativa con l’Ulss, vengono potenziati alcuni servizi per poter accogliere ospiti temporanei con progetti specificatamente riabilitativi o riattivativi.

OSS = Operatore Socio Sanitario: è una figura professionale che ha acquisito un titolo professionale specifico ed ha la funzione di svolgere quelle attività che aiutino le persone a soddisfare i propri bisogni fondamentali, finalizzata al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere, promuovendone l'autonomia e l'autodeterminazione.

PAI = Piano Assistenziale Individualizzato: è un piano assistenziale elaborato dalle varie professionalità presenti in un reparto che definisce gli obiettivi assistenziali su ogni singolo ospite e le modalità per il loro raggiungimento e la loro verifica.

RUR = Registro Unico di Residenzialità: è un registro informatico tenuto dalla Ulss ove sono iscritti tutti coloro che sono stati sottoposti a valutazione multidimensionale ai fini della attribuzione di una “impegnativa di residenzialità”, ovvero il diritto ad accedere ad una struttura socio – sanitaria con la copertura dei costi sanitari (c.d. “quota sanitaria”). Si tratta di un sorta di graduatoria, ove il punteggio più alto è determinato dalla gravità della situazione dell’anziano.

SVAMA = Scheda per la VALutazione Multidimensionale delle persone Adulte e anziane: si tratta di una scheda nella quale vengono effettuate valutazioni sull’anziano oggetto di indagine sotto vari aspetti (situazione cognitiva, mobilità, situazione funzionale, necessità di assistenza sanitaria, supporto sociale). Il risultato che si determina è la creazione di un profilo specifico e di un punteggio di gravità, utile per la collocazione in graduatoria nel R.U.R.

SVP = Stato Vegetativo Permanente: lo stato vegetativo è una sindrome clinica caratterizzata da assoluta non coscienza di sé e dell’ambiente, con parziale ripresa del ritmo sonno-veglia e delle funzioni autonome vegetative (ipotalamiche e del tronco encefalico). Lo stato vegetativo consegue sempre al coma.

UOI = Unità Operativa Interna: è la équipe di cura presente in ogni nucleo/reparto delle strutture residenziali socio-sanitarie. È composta dai vari professionisti presenti (medico, coordinatore, assistente sociale, infermiere, riabilitatori, operatori, educatori,

psicologo) e per ogni anziano provvede alla sua valutazione, alla definizione del P.A.I. e al suo costante aggiornamento.

UVMD = Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale: è la équipe che è in grado, per ogni persona disabile o non autosufficiente, di effettuare una valutazione e individuare le risposte più appropriate al caso tra quanto offerto nella rete dei servizi. È composta da figure professionali diverse (medico, assistente sociale, psicologo, infermiere, etc.), appartenenti a servizi diversi (Ulss, Comune, etc.).

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.

- 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	Assistenza alla persona – servizi residenziali per non autosufficienti
ATTIVITA'	Igiene personale
DEFINIZIONE	L'igiene personale viene eseguita in modo accurato al mattino e ogni qualvolta se ne ravveda la necessità nel corso della giornata e della notte. Si ritiene importante garantire un "bagno assistito completo" in media almeno ogni 15 giorni, fatti salvi motivi di forza maggiore (sanitari, rifiuto categorico dell'ospite, etc.).
INDICATORE	dati frequenza bagni
RESPONSABILE	Coordinatore di reparto

AMBITO	Valutazione e progettazione assistenziale
ATTIVITA'	Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).
DEFINIZIONE	Viene garantita una valutazione dell'ospite e la conseguente redazione di un P.A.I. entro 45 giorni dall'ingresso ed almeno una verifica annuale. Per gli ingressi temporanei la valutazione viene attivata con tempistiche che consentono la presa in carico dell'ospite in previsione della dimissione programmata.
INDICATORE	Presenza di P.A.I. di data non superiore a 45 giorni dall'ingresso per i nuovi ospiti, presenza di almeno un P.A.I. aggiornato nell'anno
RESPONSABILE	Coordinatore di reparto

AMBITO	Pulizie ambientali.
ATTIVITA'	Pulizia dei locali comuni e della camera dell'ospite
DEFINIZIONE	Viene garantita la pulizia quotidiana dei locali comuni e della camera degli ospiti.
INDICATORE	Scheda di verifica del programma pulizie.
RESPONSABILE	Coordinatore dei Servizi generali.

AMBITO	Ristorazione.
ATTIVITA'	Menu.
DEFINIZIONE	Viene garantita una variazione del primo e del secondo piatto del giorno con rotazione di 4 settimane. Viene garantita la presenza dei seguenti piatti fissi: pasta o riso in bianco o al pomodoro; minestrina in brodo; stracchino, polpette, formaggio fresco, purea di patate, verdura cotta e verdura cruda.
INDICATORE	Scheda menu del periodo.
RESPONSABILE	Coordinatore del servizio Cucina.

