

**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 curabili a domicilio, assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera.
1. 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;
 - valutazione e progettazione assistenziale, mediante la redazione 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, barbiere e pedicure);
 - servizio di ristorazione;
 - servizio di trasporto;
 - servizio di lavanderia e guardaroba;
 - servizio di pulizia degli ambienti;
 - servizio di portineria dalle ore 06.30 alle ore 21.30 per le Residenze Salvi e Trento;
 - 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 prende in custodia beni e valori dell'ospite mediante una procedura specifica, per la quale si deve fare riferimento all'Ufficio Economato.
2. È vivamente sconsigliato lasciare all'ospite oggetti di valore: l'Ente declina ogni responsabilità per lo smarrimento di effetti personali dell'ospite.
3. Le protesi personali rimangono sempre nella disponibilità dell'ospite e non possono essere consegnate all'Istituto per la custodia. Qualora non utilizzate debbono venire ritirate dalla famiglia.
4. Oggetti e valori non ritirati dall'ospite o dagli aventi causa entro sei mesi dalla cessazione del rapporto (oggetti) ovvero entro tre anni (valori), divengono di proprietà dell'Ente.

Articolo 8 – orari di visita

L'accesso è consentito sia al mattino che al pomeriggio, con possibilità di fermarsi anche per un tempo prolungato.

Per motivi organizzativi e per il rispetto delle esigenze degli ospiti, si indicano gli orari più favorevoli per le visite:

Mattino dalle ore 9.00 alle ore 11.00

Pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.30

Serale dalle ore 18.30 alle ore 20.00 (invernale) oppure 21.00 (estivo).

Sono vivamente sconsigliate le visite nei seguenti orari:

Mattino prima delle 9.00 (momento dell'alzata mattutina);

Pomeriggio prima delle 15.00 (momento del riposo pomeridiano).

Queste limitazioni sono necessarie per facilitare l'attività sanitaria e quella assistenziale, particolarmente complesse per gli ospiti non autosufficienti. Chi lo desidera può chiedere al personale di accompagnare fuori dal reparto il proprio congiunto.

La presenza delle visite al momento dei pasti deve essere concordata con il coordinatore.

Articolo 9 – Informazioni – personale di riferimento

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.

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, parte del 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 dell'ospite.
6. Il Menu viene sottoposto periodicamente all'approvazione del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione (SIAN) dell'Ulss n. 6.
7. La presenza di familiari ai pasti per aiutare l'ospite è gradita: se qualcuno ha piacere di aiutare il proprio congiunto deve prendere preliminari accordi con il Coordinatore. L'Istituto riceve il supporto di volontari previamente addestrati, per eventuale assistenza nell'alimentazione dell'ospite. In ogni caso il supporto del personale volontario viene fornito solo su esplicito consenso dell'ospite o di chi ne fa le veci.
8. 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. E' richiesto a tutti un comportamento corretto e rispettoso della privacy degli ospiti e del lavoro degli operatori. In tal senso è opportuno evitare di entrare nelle camere da letto quando è in atto un intervento sanitario, assistenziale o riabilitativo e durante le operazioni di pulizia.
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.
3. Il protocollo di autocontrollo igienico con il metodo HACCP prescrive quali alimenti i familiari possono acquistare e somministrare in proprio ai propri congiunti. A tale scopo esiste specifica procedura che può essere illustrata dal Coordinatore o dall'infermiere in servizio.

Articolo 16 – Divieto di fumo

1. È vietato fumare nei locali chiusi. Il divieto è esteso alle sigarette elettroniche.

Articolo 17 – assistenza privata agli ospiti

1. Sono autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari, rivolti ai singoli ospiti, in forma diretta, da parte di familiari oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate dai familiari committenti, a patto che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e l'organizzazione dei reparti e delle strutture e che avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni dei medici e dei coordinatori dei reparti.
2. La presenza dell'assistente privato è così regolamentata:
 - l'Istituto non si assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dagli assistenti privati e con essi non sussiste alcun rapporto di subordinazione;
 - l'Istituto potrà disporre l'allontanamento dell'assistente privato che non rispetti le regole di vita comunitaria;
 - l'assistente dovrà essere presentato al Coordinatore di reparto dall'ospite o dal suo familiare di riferimento;
 - l'assistente privato deve comunicare al responsabile del nucleo ogni utile informazione riguardante l'ospite di cui viene a conoscenza;
 - l'équipe di cura deve essere informata con precisione del tipo di servizio e degli orari che l'ospite e il suo familiare di riferimento hanno richiesto di prestare all'assistente privato.

Articolo 18 – punto di ristoro

1. Nelle Residenze sono presenti macchine distributrici di bevande calde e fredde e *snacks*.

Articolo 19 – uscita degli ospiti

1. L'uscita dell'ospite dal nucleo deve essere segnalata al Coordinatore o, in sua assenza, all'infermiere professionale, che può esprimersi in merito all'opportunità o meno della stessa.
2. Eventuali rientri a domicilio nei fine settimana o festività devono essere concordati con il Medico, compilando apposito modulo.
3. Gli ospiti non autosufficienti possono uscire previo avviso al personale presente che ne prende nota.
4. L'Istituto dispone del servizio di portineria, ma non garantisce la sorveglianza a vista degli ospiti né all'interno delle residenze né nei loro accessi dentro e fuori le medesime.

Articolo 20 – 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. E' vivamente suggerito, per rapporti di carattere patrimoniale (banche, INPS, etc.) richiedere l'invio della posta presso l'abitazione del familiare di fiducia.

Articolo 21 – telefonate

1. Agli ospiti è consentito effettuare telefonate di breve durata utilizzando gli apparecchi dell'Ente dislocati nei nuclei, richiedendo assistenza al personale presente.

Articolo 22 – uso del televisore

1. Per gli ospiti è possibile utilizzare il televisore privato previa verifica con il Coordinatore di Reparto. E' possibile posizionare n. 1 televisore per camera. Il posizionamento all'interno della camera viene definito dal Coordinatore e rimane a carico dell'utente. L'Ente declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti.

Articolo 23 - 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 o presso la Portineria, restituendola al termine della visita.
3. L'agenzia di onoranze funebri viene scelta e contattata direttamente dai familiari.

Articolo 24 – 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 decidere le dimissioni dell'ospite nei seguenti casi:
 - a. comportamento di grave disturbo agli altri ospiti;
 - b. morosità nel pagamento anche di una sola mensilità di corrispettivo.

Articolo 25 – 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