



**Residenza Monte Crocetta  
Reparto Girasoli**

**Unità Riabilitativa Territoriale (URT)**

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## **1.Scopo della Carta e presentazione generale del servizio**

Con questa Carta dei Servizi illustriamo l'organizzazione e i servizi offerti per i pazienti accolti presso l'Unità Riabilitativa Territoriale (URT) della Residenza Monte Crocetta, gestita dall'IPAB di Vicenza.

L'Unità Riabilitativa Territoriale (URT) fornisce un ricovero temporaneo a quei pazienti per i quali risultano inappropriati il ricovero in ospedale per acuti o l'istituzionalizzazione, ma non è ipotizzabile un percorso di cure domiciliari.

Gli obiettivi di cura sono finalizzati a:

- Conservare lo stato di equilibrio raggiunto, compatibilmente con l'eventuale menomazione residua, per prevenire aggravamenti e decadimento funzionale;
- Riabilitare globalmente l'autonomia psico-fisica con lo scopo di ottenere un recupero mirato al rientro a domicilio.

Il servizio è rivolto a:

- Pazienti le cui funzionalità sono temporaneamente perse ma sono parzialmente o totalmente recuperabili, ed è necessario intervenire per ridurre la disabilità conseguente alla malattia con interventi di riabilitazione estensiva;
- Pazienti a lento recupero funzionale che hanno già effettuato riabilitazione intensiva;
- Pazienti provenienti dall'Ospedale di Comunità che necessitano di iniziare o proseguire il trattamento di riabilitazione estensiva;
- Pazienti cronici con patologie evolutive e grave disabilità che necessitano di un periodo di riabilitazione e/o adattamento a nuovi ausili o ad un nuovo livello di disabilità.

Per l'Unità Riabilitativa Territoriale dell'IPAB di Vicenza è importante ottenere per il paziente e la sua famiglia la migliore qualità di vita possibile, attraverso interventi riabilitativi, riattivativi e assistenziali.

L'accesso all'Unità Riabilitativa Territoriale per i primi 15 giorni non richiede il pagamento di una quota a carico dell'assistito.

## **2.La Missione dell'IPAB di Vicenza e dell'Unità Riabilitativa Territoriale**

La missione dell'IPAB di Vicenza, come specificato nel proprio Statuto, è quella 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.

L'Unità Riabilitativa Territoriale rispecchia pienamente tale missione: IPAB di Vicenza riserva attenzione specifica nell'assistenza alle persone adulte e anziane finalizzata al mantenimento ed al riacquisto della propria autonomia, sia fisica che psicologica, nonché alla valorizzazione del potenziale residuo.

## **3.Principi per l'erogazione del servizio**

Nell'erogazione del servizio presso l'Unità Riabilitativa Territoriale 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.
- Imparzialità - I servizi vengono erogati agli utenti con criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In nessun caso sono ammessi trattamenti di favore.

- Continuità - 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 ricasazione dello stesso per motivi di incompatibilità, in particolare per il venire meno del rapporto fiduciario.
- Diritto alla 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, in termini di efficienza, efficacia ed economicità.

#### **4.Valori aziendali di riferimento: la nostra visione**

Ipab di Vicenza ha una tradizione consolidata di valori aziendali a cui è ispirata l'erogazione dei servizi per le persone non autosufficienti, che costituiscono la Visione aziendale, quello a cui l'Ente mira:

- Assistenza personalizzata - L'assistenza per noi è un processo basato sulla analisi e la rivalutazione dei bisogni di ogni singolo utente, in un clima di collaborazione tra i diversi attori e cioè tra pazienti, familiari e personale.
- Autodeterminazione del paziente - 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 Italiana.
- Metodologia del lavoro di équipe - Il lavoro di cura viene determinato dalla espressione di molteplici professionalità, tutte concorrenti al bene del paziente. La metodologia del lavoro di équipe è pertanto sostenuta dall'Ente 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.

La nostra visione dell'Unità Riabilitativa Territoriale è quindi quella di un servizio di professionisti che accoglie e ascolta il paziente e la sua famiglia e agisce per un obiettivo di cura personalizzato e condiviso.

#### **5.Dove siamo, come raggiungerci**

L'URT è collocato al 2° piano della Residenza Monte Crocetta, in Via Biron di sopra n. 80 a Vicenza (dietro il Villaggio del Sole).

L'URT è raggiungibile con i mezzi pubblici SVT, in particolare l'autobus n. 5 ha la fermata nei pressi della Residenza.

Per chi viene in auto è disponibile un parcheggio a sosta libera, in parte coperto.

#### **6.Struttura**

L'URT è una struttura residenziale sanitaria territoriale dislocata al piano 2° della Residenza Monte Crocetta, e dispone di 13 posti letto.

Ogni camera a 2 posti letto dispone di armadio dedicato, comodino ospedaliero portavivande, TV a colori, luce di cortesia diretta e indiretta, climatizzazione.

Al piano vi è un ampio soggiorno per pranzo e angolo TV.

Gli ambulatori del medico e degli infermieri sono presenti all'interno della sezione.

Al piano terra si trovano la palestra, ambulatori, la cappella, un salottino. All'esterno è disponibile un giardino con gazebo.

## **7.Costi del servizio**

Durante la permanenza presso l'URT, dal 1° al 15° non è previsto alcun pagamento.

Se è programmato un ricovero di durata superiore, è richiesto un contributo pari a € 25,00 giornalieri dal 16° al 60° giorno. Dal 61° giorno il contributo è pari a € 45,00. Il pagamento è anticipato.

La struttura dell'Azienda ULSS dedicata ad inviare i pazienti presso l'URT è il nucleo Bed Management.

Al momento dell'accesso, il paziente, o un suo familiare delegato, sottoscriverà con IPAB di Vicenza un contratto che vincola entrambe le parti al rispetto degli impegni assunti. IPAB richiede che l'accordo venga sottoscritto anche da uno o due garanti, per gli aspetti economici.

Le prestazioni ambulatoriali, programmate durante il ricovero ospedaliero da eseguirsi entro 30 giorni dalla dimissione, sono gratuite.

Il pagamento anticipato per l'eventuale soggiorno in URT oltre il 15° giorno di permanenza dovrà essere effettuato ad IPAB di Vicenza nella misura prevista dalla durata del progetto assistenziale tramite una delle seguenti modalità:

### **1) mediante pagoPA:**

- attraverso il sito web dell'Ente ([www.ipab.vicenza.it](http://www.ipab.vicenza.it)), nella sezione "pagamenti spontanei", senza avviso;
- agli sportelli di Banche, Uffici postali, ecc. che espongono il logo "pagoPA", presentando l'avviso.

Per i pagamenti spontanei, l'avviso è da generare e stampare dal sito dell'Ente, nella sezione apposita di PagoPA.

Tali pagamenti prevedono una commissione a carico utente dovuta a "pagoPA", applicata automaticamente dal sistema;

**2) allo sportello** presso la Banca Popolare Sondrio filiale di Vicenza - Corso SS. Felice e Fortunato n. 88, Tesoreria dell' Ipab di Vicenza, con autorizzazione dell'Ente, specificando la causale: "retta di **cognome e nome**" dell'Utente.

La causale da indicare è: "URT cognome e nome paziente"

Nei costi del servizio sono ricomprese le seguenti voci:

### **Assistenza e cura della persona**

Le attività assistenziali sono svolte da operatori socio sanitari qualificati. La presenza è garantita nelle 24 ore.

### **Assistenza medica**

Agli ospiti viene garantita assistenza medica con un impegno orario pari a 1 ora la settimana per ciascun paziente (tempo complessivo comprensivo di qualsiasi attività del medico).

Durante il giorno se il medico non è presente è comunque raggiungibile telefonicamente da parte del personale infermieristico per particolari urgenze.

In orario serale/notturno e nei fine settimana è presente un servizio di guardia medica.

### **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica viene erogata nelle 24 ore.

### Riabilitazione

Vengono svolti trattamenti riabilitativi con obiettivi definiti dopo valutazione e condivisione in équipe

### Case management

L'équipe di cura mette a disposizione un case manager per accompagnare il paziente nel corso della degenza, onde assicurare adeguata continuità di cure, coordinando il percorso del paziente durante l'accoglimento e verso la destinazione definitiva.

### 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, pranzo, merenda e cena.

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.

### Lavanderia

La biancheria del letto viene fornita, lavata e stirata da un'azienda specializzata, incaricata dall'Ente.

Non è previsto il lavaggio interno degli indumenti personali.

### Pulizia ambientale

La pulizia ambientale della camera di degenza e dei locali comuni viene effettuata da un'azienda specializzata incaricata dall'Ente.

### Servizio di assistenza religiosa e spirituale

IPAB di Vicenza è convenzionata con la Congregazione delle Suore Maestre di Santa Dorotea per il servizio di assistenza religiosa e spirituale

Nei costi del servizio NON sono ricomprese le seguenti voci:

- Trasporti non sanitari al di fuori della Residenza;
- Trasporti per visite, se non disponibile servizio di ambulanza ospedaliera;
- Servizio di parrucchiere e pedicure;
- Servizio psicologico dedicato;
- Servizio socio-educativo e ricreativo;
- Servizio telefonico.

## **8.Costi di servizi accessori**

I servizi accessori (facoltativi) vengono pagati direttamente presso il Reparto Girasoli (chiedere al Coordinatore).

Essi sono i seguenti:

- Servizio parrucchiere e barbiere;
- Servizio pedicure;

La tabella dei costi dei servizi accessori è a disposizione presso il Reparto.

## **9.Modalità di accesso**

La struttura dell'Azienda ULSS dedicata ad inviare i pazienti presso l'Unità riabilitativa Territoriale è il Nucleo Bed Management.

## **10. Accoglienza ed inserimento**

L'accoglienza di un nuovo paziente è un momento molto delicato. Per questo motivo l'équipe presterà particolare attenzione e cura, cercando di soddisfare il più possibile i bisogni ed aspettative.

Per garantire la migliore assistenza possibile ai degenti è necessario instaurare uno stretto rapporto di collaborazione tra i familiari e il personale dell'URT.

In particolari circostanze e con l'accordo del medico, il paziente può usufruire di permessi per tornare a casa o allontanarsi dalla struttura.

## **11. Cosa portare da casa**

Si consiglia di portare da casa:

- Biancheria personale;
- Scarpe da ginnastica comode;
- Tute da ginnastica;
- Pigiama;
- Asciugamani;
- Set per igiene personale: sapone, spazzolino e dentifricio, pettine;
- Se si porta la dentiera è necessario avere la scatola per riporla;

IPAB di Vicenza declina ogni responsabilità per i beni e/o i valori conservati personalmente dall'Ospite e nella stanza dell'Ospite .

## **12. Orari per le visite**

L'organizzazione del servizio intende garantire il benessere psicologico e relazionale del paziente e dei suoi familiari, il comfort ambientale, la sicurezza nell'utilizzo degli spazi e la tutela della privacy.

L'URT è aperto al pubblico per le visite negli orari comunicati dal personale al momento dell'ingresso ed esposti presso il Reparto.

I familiari o gli altri caregiver che supportano il paziente nelle attività della vita quotidiana, o che debbono essere presenti durante l'attività riabilitativa in modo che possano garantirne la continuità anche dopo le dimissioni dall'URT, possono avere orari di visita flessibili, concordati con l'équipe di cura in base alle singole esigenze.

## **13. L'équipe di cura**

Per migliorare la qualità di vita del paziente e dei suoi familiari è necessario l'intervento di professionalità diverse che debbono lavorare in équipe.

Sono presenti:

- il medico curante: opera presso l'URT ed ha la responsabilità clinica dei pazienti, gestisce i rapporti con la struttura e i familiari per le comunicazioni mediche e si relaziona, se necessario, con il medico di famiglia nella prospettiva della continuità della presa in carico del paziente;
- il coordinatore: è una figura infermieristica che coordina l'organizzazione interna dell'URT, il personale sanitario e le risorse strumentali;
- gli infermieri e gli operatori socio-sanitari: sono presenti e operativi nelle 24 ore. In collaborazione con il servizio riabilitativo aiutano la persona nelle attività di supporto alla riabilitazione oltre che nelle attività della vita quotidiana;

- personale del servizio riabilitativo (fisioterapista): eroga servizi fisioterapici di recupero secondo il progetto riabilitativo individuale, con supervisione medica.

#### 14. Comunicazione e coinvolgimento

Il paziente, assieme alla sua famiglia, secondo i principi dell'Istituto, è coinvolto nel progetto di cura.

Il piano assistenziale individuale tiene conto dei valori e delle preferenze dei pazienti.

Il personale di riferimento è a disposizione per eventuali colloqui: il personale medico è a disposizione per i colloqui su appuntamento, l'orario di presenza del coordinatore è esposto fuori dallo studio, e il personale di riabilitazione è disponibile per colloqui su appuntamento.

#### 15. Gli standard di qualità

L'Unità Riabilitativa Territoriale dell'IPAB di Vicenza opera secondo standard di qualità, generali e specifici.

##### Standard di qualità generali (riflettono la visione dell'IPAB di Vicenza per l'assistenza ai pazienti in URT)

###### Personalizzazione dei servizi

- l'organizzazione dei servizi rispetta il più possibile i ritmi e le abitudini di vita del paziente;
- per ogni paziente l'équipe di cura predispone un piano riabilitativo personalizzato, monitorato nel tempo;
- gli interventi sul paziente rispettano i suoi valori e credenze.

###### Partecipazione e informazione

- ogni paziente viene messo al corrente di quanto viene fatto per lui ricorrendo al colloquio e ricercandone il consenso;
- il piano riabilitativo personalizzato viene condiviso con il paziente e i familiari;
- ad ogni paziente e ai familiari viene consegnata copia della Carta dei Servizi e la guida al servizio;
- le dimissioni vengono accompagnate dalla lettera di dimissioni del medico e dalla documentazione a corollario degli altri professionisti sanitari.

###### Continuità e integrazione assistenziale

- per ogni paziente si favorisce la continuità assistenziale tra ospedale, URT e servizi territoriali, compreso il medico di famiglia;

##### Standard di qualità specifici (corrispondono a obiettivi di qualità e specifiche prestazioni)

<b>Parte alberghiera</b>	<b>URT 13 posti letto</b>
Numero di posti letto in camera doppia	13
Numero di posti letto in camera con servizi igienici riservati ai pazienti	13
Numero di servizi igienici per i pazienti	6
Numero di posti letto con armadio guardaroba ad anta personale dedicato	13
Numero di posti letto con schienale regolabile	13
Numero di posti letto con luce regolabile	13
Numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale	13
Numero di posti letto con TV color in camera	13
Distributore di bevande calde, fredde e snacks	Sì
Menu giornaliero con scelte alternative	Sì
Diete per particolari patologie	Sì

Distribuzione del pranzo entro le ore 12.30	Si
Distribuzione della cena entro le ore 19.00	Si
Numero di ore di apertura al pubblico	Secondo regolamento
Numero di ore di apertura ai caregiver e familiari per l'assistenza al paziente	Secondo regolamento

<b>Parte assistenziale e sanitaria</b>	<b>URT 13 posti letto</b>
Garanzia agli utenti di igiene quotidiana e a bisogno	Si
Percentuale di pazienti per i quali viene redatto e aggiornato un piano riabilitativo	100%
Percentuale di dimissioni accompagnate da lettera del medico e allegati	100%
Possibilità di posto letto attrezzato con materasso per la prevenzione dei decubiti	Si
Possibilità di posto letto attrezzato con cuscini per la prevenzione dei decubiti	Si
Sono messi in atto strumenti per l'identificazione del paziente	Si
Il personale a contatto con il paziente è chiaramente identificabile	Si
Esiste una procedura per effettuare segnalazioni e reclami	Si

## **16. Qualità, riservatezza e trasparenza**

IPAB periodicamente raccoglie l'opinione degli utenti tramite la distribuzione di un questionario. I dati raccolti vengono elaborati per impostare le politiche aziendali di miglioramento progressivo dei servizi.

Segnalazioni sull'erogazione dei servizi sono sollecitate dall'Ente, sia che si tratti di contestazioni che di apprezzamenti.

I pazienti e i loro familiari sono pregati di evitare le contestazioni dirette ai dipendenti, rivolgendosi quanto prima al Coordinatore per segnalare episodi ritenuti non adeguati.

È importante che la segnalazione sia la più circostanziata possibile, onde permettere un intervento tempestivo ed efficace su situazioni altrimenti non conosciute.

In tali casi il personale preposto ha sempre l'obbligo di dare una risposta dopo aver verificato l'accaduto.

È possibile effettuare anche una segnalazione scritta.

La struttura preposta alla gestione delle segnalazioni e dei reclami è la Segreteria IPAB, che ha funzioni di U.R.P. (Ufficio per le Relazioni con il Pubblico).

Essa si trova presso la sede legale dell'Ente, in Contra' San Pietro 60 a Vicenza.

Il numero di telefono è il seguente: 0444.218.811

Si può contattare per mail al seguente indirizzo: [segreteria@ipab.vicenza.it](mailto:segreteria@ipab.vicenza.it)

Sul sito web dell'Ente sono pubblicate le modalità con cui richiedere copia della documentazione sanitaria prodotta a seguito del soggiorno presso l'URT.