



Sede legale: Via S. Pietro, 60 (VI)  
Sede operativa: Via Formenton, 12 (VI)  
Tel. 0444 305938 - fax 0444 501055  
P.IVA 03175050248

## ***CARTA DEI SERVIZI***

### Residenza per Anziani “Parco Città”

Ipark s.r.l. – Gruppo Ipab di Vicenza  
Residenza per Anziani Parco Città  
Sede Legale: contra' San Pietro, 60 - 36100 Vicenza  
Sede Operativa via Formenton, 12 – 36100 Vicenza  
p.iva 03175050248  
e-mail [amministrazione@ipark.vicenza.it](mailto:amministrazione@ipark.vicenza.it)

## **INDICE**

1. Premessa
2. Presentazione di Ipark S.r.l.
  - Natura giuridica e organo di governo
3. La nostra filosofia: Mission e principi fondamentali
4. Il nostro operare: La rilevazione dei bisogni e la progettazione assistenziale
5. Chi opera: I servizi offerti all'utenza nei Centri Servizio  
Residenza Parco Città:
  - a) Servizi alla persona
    - Servizio di assistenza sanitaria
    - Servizio di assistenza nelle attività di vita quotidiana anche a valenza sanitaria
    - Servizio sociale
    - Servizio di psicologia
    - Servizio socio-educativo
    - Servizio riabilitativo
    - Servizio di pedicure
    - Servizio di parrucchiera
  - b) Servizi Generali
    - Servizi amministrativi
    - Servizio reception e Ufficio Cortesia
    - Servizio di lavanderia-guardaroba
    - Servizi di pulizia degli ambienti
    - Servizio di ristorazione
    - Servizio di manutenzione
  - c) Servizi Vari
    - Assistenza religiosa e spirituale
    - Volontariato sociale
    - Assistenza privata agli ospitiCentro Diurno di Villa Rota Barbieri
6. La qualità dell'operare
  - a) Garanzia della qualità
  - b) Valutazione della qualità dei servizi
  - c) Meccanismi di tutela e di verifica
7. Chi possiamo accogliere: Tipologie di ricoveri previsti
  - a) Ricovero di ospiti non autosufficienti
  - b) Ricovero al Centro Diurno di Villa Rota Barbieri
8. Le rette dei nostri servizi
9. I rapporti di collaborazione di Ipark
  - a) La collaborazione con i familiari
  - b) La collaborazione con il volontariato
10. Varie
  - a) Orari di visita
  - b) Trasporto a visite mediche
  - c) Denaro e oggetti preziosi

## 1. PREMESSA

Questa carta dei servizi è uno strumento principalmente rivolto alla tutela dei diritti degli utenti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute.

Attraverso la Carta dei Servizi si provvede a fornire informazioni generali, informazioni sugli specifici servizi erogati da Ipark, sull'accesso alle prestazioni e sui rapporti fra gli utenti e la struttura stessa.

L'adozione della Carta dei Servizi ha un ruolo importante nel miglioramento della qualità dei servizi, poiché sulla base degli impegni presi, gli utenti sono posti nelle condizioni di valutarne l'adeguatezza e l'affidabilità.

La Carta dei Servizi è il mezzo per poter favorire il miglior rapporto tra gli utenti e Ipark, incoraggiando gli utenti alla partecipazione alla gestione del servizio al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso.

L'obiettivo della trasparenza e della garanzia di qualità è perseguito attraverso un lavoro che vede impegnata tutta l'organizzazione nell'analisi di ciò che funziona o non funziona, degli ostacoli da rimuovere, dei problemi da risolvere per la costruzione di percorsi socio-assistenziali equi ed in grado di rispondere ai bisogni.

## 2. PRESENTAZIONE DI IPARK S.r.l.

Ipark s.r.l. nasce il 5 agosto 2004, su iniziativa del socio unico Ipab di Vicenza, con lo scopo di gestire servizi assistenziali sociosanitari, anche a domicilio, a favore di persone in stato di bisogno.

La gamma dei servizi erogati è rivolta alle persone autosufficienti e non autosufficienti, in un sistema di servizi fra loro coordinati che permettono all'Ente di rispondere in forma personalizzata ai bisogni espressi dalla popolazione.

Ipark gestisce la Residenza per Anziani Parco Città e il Centro Diurno Alzheimer di Villa Rota Barbieri, per un totale di circa **120** anziani assistiti.

In particolare IPARK è composto dai seguenti Centri di Servizio:

- **Residenza per Anziani Parco Città** – via Formenton, 12:

struttura residenziale che può accogliere **90** persone anziane non autosufficienti

- **Centro Diurno di Villa Rota Barbieri** – Via Biron di Sopra, 86:

in uno stabile di proprietà del Comune di Vicenza e affidato in gestione all'Ipab; è a sua volta gestito da Ipark s.r.l.. E' una struttura semiresidenziale che accoglie **30** anziani non autosufficienti con deficit cognitivo medio-grave ( Alzheimer e demenze senili).

### **Natura giuridica e Organo di Governo**

IPARK è una Società a Responsabilità Limitata interamente partecipata da un Ente pubblico, l'Ipab di Vicenza. La sua natura giuridica è dunque privata, mentre le sue finalità, dettate dalla Proprietà, sono le medesime della stessa, l'Ipab di Vicenza appunto. La maggiore agilità e il minor formalismo richiesto dalla natura privata della Società sono infatti intesi quali strumenti per il miglior perseguimento degli obiettivi e non incidono sulla loro determinazione.

**Il Governo** di IPARK è affidato, alternativamente, ad un Consiglio di Amministrazione o ad un Amministratore Unico, nominati dal Consiglio di Amministrazione dell'Ipab di Vicenza.

### 3. LA NOSTRA FILOSOFIA: Mission e principi fondamentali

La Mission di Ipark S.r.l. è fornire alla comunità servizi residenziali, assistenziali e socio-sanitari di elevata qualità.

Ipark si impegna pertanto ad erogare il servizio socio-residenziale di propria competenza ispirandosi ai seguenti principi:

- Equità e uguaglianza nell'erogazione del servizio
- Rispetto della dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinione politica
- Continuità nell'erogazione del servizio
- Partecipazione dell'utente nell'informazione, verifica del servizio erogato
- Efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio

#### - L'autodeterminazione nei processi assistenziali

IPARK fonda i suoi comportamenti assistenziali sul principio dell'inviolabilità della libertà personale di cui all'art. 13 della Costituzione che così recita:

*"La libertà personale è inviolabile. Non è ammessa forma alcuna di detenzione, di ispezione o perquisizione personale, né qualsiasi altra restrizione della libertà personale, se non per atto motivato dell'autorità giudiziaria e nei soli casi e modi previsti dalla legge..."*

Essa pertanto:

- non adotta, se non previa prescrizione medica e consenso informato dell'utente o, in caso di incapacità dello stesso, dei familiari di riferimento, alcun mezzo di contenzione o strumento idoneo alla limitazione della capacità di movimento;
- consente ad ogni ospite non autosufficiente di uscire dalla Residenza sotto la responsabilità dei familiari che lo accompagnano. A tal fine il familiare accompagnatore dovrà lasciare il suo nominativo al personale della reception, con l'indicazione dell'ora in cui l'ospite verrà riaccompagnato in struttura.

- La centralità della formazione permanente  
IPARK riconosce la formazione permanente delle figure professionali quale elemento fondante dell'assistenza e strumento di promozione della qualità dei servizi.  
A tale scopo promuove direttamente specifiche iniziative attraverso la collaborazione con la Proprietà Ipark di Vicenza, nella sua qualità di Ente accreditato per la formazione superiore e/o in collaborazione con partners esterni.

#### **4. IL NOSTRO OPERARE: La rilevazione dei bisogni e la progettazione assistenziale**

I servizi offerti da Ipark si basano su tre momenti fondamentali in continuo riesame:

##### **a) Analisi dei bisogni**

L'assistenza agli anziani nella Residenza per Anziani di Parco Città è un processo fondato sull'analisi e la rivalutazione dei bisogni di ciascun assistito, nell'intento di realizzare il maggior grado possibile di benessere psicofisico degli utenti, nell'ambito di un programma di sviluppo sostenibile e nel rispetto comunque dei diritti individuali e di cittadinanza.

Tutto questo in un clima di collaborazione fra i diversi attori di questo processo e cioè fra ospiti, familiari, personale.

##### **b) Progettazione mediante il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)**

Strumento fondamentale della "presa in carico di ciascun ospite" è la progettazione assistenziale cioè il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) che viene redatto e periodicamente revisionato dalla Unità Operativa Interna (U.O.I.).

La U.O.I. che è costituita dalla rappresentanza delle figure professionali operanti nella Residenza, stabilisce gli obiettivi del P.A.I. e le modalità attraverso cui perseguirli.

Il P.A.I. promuove la tutela dello stato di salute globale e la conservazione dell'autonomia funzionale residua degli utenti, individuando, a tal fine, gli obiettivi raggiungibili per ciascuno e prevedendo allo scopo periodici momenti di verifica e revisione.

Al perseguimento di tali obiettivi deve essere coerentemente rivolta l'attività del personale, dei volontari e, in genere, di tutti i soggetti che intervengono in forma attiva nel processo assistenziale.

La stesura e la revisione del P.A.I. compete all'equipe costituita dalle diverse figure professionali che operano nell'Ente che dovranno comunque tenere presente le osservazioni sia dell'ospite sia dei suoi familiari, non solo al momento dell'accoglimento, ma anche durante la sua permanenza in struttura.

I progetti elaborati in U.O.I. sono oggetto di informazione ai familiari degli utenti.

##### **c) Le prestazioni di base**

Erogate alla persona sono riassumibili in:

- assistenza giornaliera nell'igiene personale; i bagni assistiti vengono eseguiti almeno ogni 15 giorni, ma comunque secondo le esigenze individuali;

- somministrazione ed aiuto nella assunzione dei pasti, per gli utenti non in grado in tutto o in parte, di provvedere autonomamente;
- assistenza nelle operazioni di alzata e di messa a letto, anche con l'ausilio di appositi strumenti nei casi di non autosufficienza maggiore;
- assistenza medica ed infermieristica, anche con prestazioni specialistiche programmate in sede o fuori sede, mediante trasporti assistiti (se necessario e possibile anche con la presenza dei parenti);
- prestazioni di riabilitazione, attraverso l'intervento del medico Fisiatra e dei Terapisti della Riabilitazione (fisioterapista e logopedista), in relazione alle esigenze individuali e compatibilmente con la disponibilità delle risorse previste dagli standard organizzativi regionali;
- servizio di segretariato e consulenza sociale (svolto dal Servizio Sociale);
- attività socio-educative (svolto dal Servizio Educatori);
- prestazioni di cura della persona (pedicure e manicure, rasatura) e secondo le necessità individuali;
- assistenza religiosa;

## 5. CHI OPERA: I servizi offerti all'utenza nei Centri Servizio

### **“Residenza per Anziani Parco Città”**

#### **a) Servizi alla persona**

##### **Servizio di assistenza sanitaria**

Il Servizio di assistenza sanitaria viene garantito dalla Azienda Ulss 8 “Berica” la quale assicura *l'assistenza medica generica* attraverso l'assegnazione di un **Medico di Medicina Generale**. Il Medico, qualora lo ritenga opportuno, si avvale di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

Il medico è presente in struttura tutti i giorni (al mattino o al pomeriggio) dal lunedì al sabato in base all'orario concordato con la struttura e riceve i familiari il giovedì mattina, previo appuntamento.

Dalle ore 20 alle ore 8 dei giorni feriali e dalle ore 14 del sabato fino alle ore 8 del successivo giorno feriale, la struttura fa riferimento al **Servizio di Guardia Medica Notturna e festiva**.

Collaborano con il Medico gli *infermieri* che, nell'arco delle 24 ore danno continuità all'assistenza sanitaria. Essi agiscono in autonomia nelle attività dirette alla prevenzione, alla cura e alla salvaguardia della salute dell'ospite. In particolare:

- Rileva i parametri vitali
- Segnala al medico le alterazioni rilevate ed è responsabile dell'attuazione degli interventi prescritti
- Fornisce indicazioni agli operatori sugli interventi assistenziali più opportuni
- Somministra la terapia
- Esegue le medicazioni

- È attivo nella sorveglianza
- Garantisce, in caso di assenza del Coordinatore, il soddisfacimento dei bisogni dell'ospite

### **Servizio di assistenza nelle attività di vita quotidiana anche a valenza sanitaria**

Tutto quello che è fatto ai piani ha come principio basilare il “*prendersi cura della persona nel corso delle 24 ore, con continuità e attenzione*”, cercando di fare in modo che per tutti gli ospiti la casa di riposo possa diventare una dignitosa dimora.

Garante di ciò è il **Coordinatore dei Servizi Assistenziali** cui andranno indirizzate le osservazioni e/o le richieste sia da parte dell'ospite sia dei suoi familiari.

Più precisamente il coordinatore:

- È responsabile globalmente dell'andamento della struttura
- Cura i rapporti con i familiari ed effettua il controllo sulla presenza di volontari, tirocinanti e assistenze private
- È responsabile delle risorse umane e strumentali della struttura
- Esplica la collaborazione operativa quotidiana con le altre figure professionali
- Segnala tempestivamente alla Direzione i problemi rilevati all'interno della struttura.

Le *attività assistenziali* riguardano la parte preponderante dei compiti svolti nella Residenza e sono conseguite dagli **Operatori Socio Sanitari**. Esse sono indirizzate:

- A soddisfare i bisogni primari degli ospiti (igiene personale, vestizione, alimentazione, idratazione, mobilitazione, evacuazione dell'ospite ecc) e l'igiene ambientale (letto, armadio, comodino) con particolare attenzione alla cura degli effetti personali dell'ospite
- A favorire il benessere e l'autonomia.

### **Servizio Sociale**

Il Servizio Sociale, nella figura dell'Assistente Sociale, articola la sua attività:

- curando l'istruttoria delle richieste di accoglimento presso la struttura, attraverso colloqui informativi e conoscitivi, visite domiciliari e pratiche burocratiche (documentazione, stipula del contratto ecc)
- accompagnando l'ospite e i familiari prima, durante e dopo l'ingresso in struttura, anche in collaborazione con le altre figure (“presa in carico degli ospiti”)
- offrendo un servizio di segretariato sociale garantendo tutte quelle attività amministrative e burocratiche rivolte agli utenti dalla fase dell'accoglimento a quella della dimissione, garantendo chiarezza e trasparenza, nonché il rispetto delle indicazioni regionali in materia.

Particolare attenzione viene posta dall'**Assistente Sociale**, nel suo agire professionale, al momento dell'accoglimento di un nuovo ospite, al fine di favorire la sua integrazione con gli altri ospiti, sostenendo anche la famiglia in questo delicato momento.

Inoltre, con tutte le altre figure professionali che operano nella Residenza, partecipa alla stesura del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) finalizzato a programmare iniziative interdisciplinari volte al miglioramento della qualità della vita dell'anziano sia autosufficiente, sia non autosufficiente, alla verifica delle modalità di attuazione delle

stesse, valutando anche i risultati raggiunti dai programmi terapeutici e riabilitativi individualizzati.

L'Assistente Sociale opera presso la Residenza per Anziani di Parco Città, in via Formenton 12, tel. 0444/305938 - fax 0444/501055 - e-mail [serviziosociale@ipark.vicenza.it](mailto:serviziosociale@ipark.vicenza.it)

Il Servizio Sociale è aperto al pubblico tutti i giorni (dal lunedì al venerdì), compatibilmente con le esigenze di servizio e preferibilmente su appuntamento.

### **Servizio di psicologia**

La *Psicologa* garantisce un idoneo sostegno psicologico agli ospiti, nonché la valutazione delle capacità cognitive al fine di attivare idonei progetti di riabilitazione cognitiva.

Al momento dell'accoglimento collabora con le altre figure professionali per la conoscenza più possibile completa dell'ospite e per l'individuazione degli interventi assistenziali più appropriati in particolar modo collaborando con l'Assistente Sociale al progetto di "accoglienza familiare"

Organizza, assieme alle altre figure professionali, corsi di formazione.

E' presente in struttura almeno tre giorni alla settimana e riceve su appuntamento.

### **Il Servizio Socio-educativo**

Il *Servizio Socio-Educativo* progetta ed attua interventi pedagogici relativi all'ambito terapeutico e riabilitativo, le cui finalità sono:

- Realizzazione del benessere globale dell'anziano;
- Raggiungimento di un buon livello di qualità di vita;
- Arricchimento e potenziamento delle abilità di relazione interpersonale.

Gli obiettivi educativi e relazionali sono inseriti in un contesto di autodeterminazione partecipativa e di recupero della vita quotidiana.

L'operatività del servizio si attua in modo flessibile seguendo le esigenze della persona anziana, in maniera semplice e spontanea, pensata e ragionata, facendo emergere abilità e risorse già presenti nella persona per affrontare le diverse situazioni della vita di comunità.

L'educatore, considerata come una professione socio-sanitaria dal 2000, esplica la sua funzione attuando specifici e personali progetti educativo-riabilitativi condivisi in equipe nel PAI. Si interessa, inoltre della rete familiare-amicale dell'anziano all'interno di un progetto di rete con il territorio.

Tutto ciò si concretizza in attività ricreativo-culturali di gruppo come ad esempio laboratori artistici (grafico-pittorici, manuali...), eventi conviviali (giochi di società, ricorrenze, uscite, filò...), appuntamenti multimediali (cineforum, ascolto musicale, canto, laboratori al computer...), momenti di lettura (di quotidiani, di libri...) ed interventi individuali mirati alla persona.

Il servizio è garantito dal lunedì al sabato, mattina e pomeriggio.

### **Servizio riabilitativo:**

E' offerto dalla fisioterapista e dalla logopedista che si occupano dell'ambito motorio e logopedico.



### - Servizio di riabilitazione motoria (fisioterapia)

Le attività della *Fisioterapista*, in riferimento alle diagnosi e alla prescrizione del medico, sono volte a:

- Elaborare, anche in equipe multidisciplinare, il programma di riabilitazione volto al superamento del bisogno di salute dell'ospite disabile
- Praticare autonomamente attività terapeutiche per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive
- Proporre l'adozione di protesi e ausili, addestrare all'uso e verificarne l'efficacia
- Svolgere attività di consulenza e didattica professionale.

Le attività sono svolte dal *fisioterapista*, presente tutti i giorni dal lunedì al venerdì come da orario concordato con la struttura.

### - Servizio di logopedia

La *Logopedista* è la professionista che si occupa delle problematiche legate alla comunicazione, al linguaggio e all'alimentazione.

Fin dall'ingresso del nuovo utente interviene con azioni sia di prevenzione che di rieducazione-riabilitazione, al fine di mantenere o ristabilire il più possibile le normali funzioni fisiologiche.

Tale professionista è presente in struttura una volta alla settimana o più in base alle necessità.

### Servizio di pedicure

La pedicure si occupa della cura delle mani e dei piedi degli ospiti.

Tale professionista è presente in struttura un giorno alla settimana secondo orario concordato.

### Servizio di parrucchiera

La parrucchiera è presente in struttura una volta alla settimana in base agli accordi con la Direzione e presta servizio previo appuntamento.

La Residenza Parco Città garantisce una piega al mese per donne e un taglio al mese per maschi, mentre altri servizi sono a pagamento

## **b) Servizi generali**

### Servizi amministrativi

I Servizi Amministrativi (sede di via Formenton 12) sono aperti al pubblico tutti i giorni, compatibilmente con le esigenze di servizio e preferibilmente su appuntamento.

Costituiscono il riferimento per gli aspetti economici del rapporto con gli ospiti, per la gestione della fatturazione nonché l'istanza finale per le segnalazioni di eventuali disservizi che gli utenti abbiano a riscontrare.

### Servizio Ufficio Cortesia

Presso la Residenza Parco Città è attivo un Servizio di Reception che funge anche da Ufficio Cortesia, che effettua un servizio di centralino telefonico e svolge altresì una funzione di controllo e di prima informazione per quanto riguarda gli accessi dall'esterno. Tale servizio è in funzione dalle 8.45 alle 13.15 e dalle 14.30 alle 18.00.

### **Servizio di lavanderia-guardaroba**

Il servizio di lavanderia è affidato a ditta esterna e comprende: il noleggio - lavaggio - stiratura di biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, teli vari, asciugamani), coperte, materassi e guanciali.

Tale servizio si occupa anche del lavaggio di tutto il vestiario degli Ospiti.

### **Servizi di pulizia degli ambienti**

Presso i piani in cui si articola la Residenza, sono assicurate sia le pulizie ordinarie giornaliere (al 100% dal lunedì al sabato e in misura ridotta nei giorni festivi) attraverso una Ditta esterna, sia quelle straordinarie (sulla base di apposita programmazione).

### **Servizio di ristorazione**

La preparazione dei pasti è garantita dal servizio di Cucina di Ipab di Vicenza, che nell'elaborazione dei menù tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale. La somministrazione giornaliera di prodotti di vitto deve essere tale da soddisfare le esigenze della persona, sia dal punto di vista delle quantità sia delle preferenze individuali, nell'ambito del menù giornaliero.

I pasti principali di norma sono consumati nei soggiorni ai piani; solo su prescrizione sanitaria possono essere consumati a letto.

Le persone che non sono autonome nell'assunzione dei pasti, vengono aidate dagli Operatori Socio Sanitari. L'infermiere è responsabile della sorveglianza e della corretta somministrazione della dieta.

### **Servizio di Manutenzione**

Presso la struttura denominata Parco Città opera un addetto agli interventi di piccola manutenzione ordinaria dello stabile e degli ausili in dotazione agli ospiti. Per gli interventi manutentivi di maggior rilievo la Residenza utilizza alternativamente la Squadra manutenzione di Ipab di Vicenza o, a bisogno e secondo valutazioni tecniche, Ditte esterne specializzate.

## **c) Servizi vari**

### **Assistenza religiosa e spirituale**

IPARK, nel riconoscere l'estrema importanza di una presenza religiosa nelle strutture e di conforto spirituale agli ospiti, garantisce la presenza di personale religioso di rito cattolico per svolgere tale rilevante funzione; è altresì impegnata a promuovere a richiesta l'assistenza religiosa di rito non cattolico.

L'assistenza religiosa si esplica, sia attraverso la visita agli anziani ospitati sia con la celebrazione delle funzioni liturgiche. La partecipazione alle attività religiose, sostenuta dal personale e dai volontari, avviene nel rispetto integrale delle scelte individuali.

### **Volontariato Sociale**

Presso la Residenza Parco Città svolgono la propria attività volontaria persone iscritte ad alcune Associazioni regolarmente riconosciute, con le quali l'Ente ha stipulato apposite Convenzioni.

L'espletamento delle attività di volontariato, favorito e promosso da IPARK, non può essere comunque in nessun caso sostitutivo dei compiti propri della Struttura erogatrice.

## **6. LA QUALITÀ DELL'OPERARE**

### **a) Garanzia della qualità**

La Società IPARK s.r.l. garantisce all'utenza tutti gli standard strutturali, normativi e gestionali previsti dalle normative in vigore.

### **b) Valutazione della qualità dei servizi**

I servizi alberghieri, assistenziali e sanitari offerti da Ipark nella sua struttura denominata Residenza per Anziani Parco Città vengono monitorati con continuità sia in termini di efficacia ed efficienza in rapporto agli obiettivi che l'Ente ha predefinito, sia in termini di soddisfazione e gradimento dell'utenza, sotto il coordinamento della Direzione Generale.

A tale ultimo proposito si somministrerà con cadenza annuale un questionario di rilevazione della qualità percepita dai familiari degli utenti, con l'obiettivo di far emergere le criticità e attivare i relativi piani di miglioramento. Sarà cura della Direzione dell'Ente informare gli ospiti e/o i familiari dei risultati dell'indagine anche attraverso il Comitato dei Familiari.

### **c) Meccanismi di tutela e di verifica**

Ipark garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite, attraverso un sistema strutturato di raccolta dei reclami e/o suggerimenti e di risposta agli stessi.

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

Il Cliente e/o Committente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a) segnalazione del disservizio, di persona, o telefonicamente, al Coordinatore del Centro Servizi o all'Assistente sociale;
- b) compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per "Rilevazione problemi e non conformità", reperibile presso la reception.

c) lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Coordinatore del Centro Servizi, anche consegnata a mano alla reception; il Coordinatore del Centro Servizi, cui fa riferimento anche quanto perviene tramite l'Assistente Sociale, provvede a dare o a far dare immediata risposta alle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Negli altri casi, avvia un'indagine con i diretti interessati e fornisce la risposta al cittadino cliente di norma entro 15 giorni. Nei casi più gravi e complessi sarà sua cura investire la Direzione Generale, che provvederà al coordinamento delle attività ispettive.

Per **reclamo** s'intende, quindi, ogni comunicazione nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

In merito alla gestione dei reclami, la Struttura si impegna con cadenza periodica, ad elaborare le informazioni in suo possesso al fine di predisporre i relativi piani di miglioramento.

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

Presso la Reception sarà a disposizione un'apposita cassetta per la raccolta sia dei reclami sia degli apprezzamenti.

## 7. CHI POSSIAMO ACCOGLIERE: Tipologie di ricoveri previsti

### a) **Ricovero di ospiti non autosufficienti**

Sono considerati non autosufficienti gli anziani che per le loro condizioni cognitivo-funzionali necessitano di aiuto nell'assistenza quotidiana.

Per i non autosufficienti i farmaci, le prestazioni riabilitative, l'assistenza e la sovrintendenza sanitaria sono di norma assicurati dall'Azienda U.L.S.S.

#### - **Ricovero definitivo per ospiti non autosufficienti titolari di Impegnativa di Residenzialità (IR o contributo regionale)**

I posti per ospiti non autosufficienti definitivi titolari di impegnativa di residenzialità sono quelli riconosciuti dalla regione.

A tali posti si accede tramite graduatoria ULSS, previa valutazione dell'Unità Operativa Distrettuale (UOD), che segue il criterio della gravità dello stato di salute e della necessità di assistenza.

La retta applicata per tali ospiti è al netto; dall'importo, infatti, è detratto anticipatamente il **contributo regionale**, che è il rimborso per la parte di spese assistenziali erogato dalla Regione ai non autosufficienti, dichiarati dall'Unità di Valutazione Multidimensionale del Distretto Socio Sanitario.

#### - **Ricovero definitivo per ospiti non autosufficienti privati**

Gli ospiti che richiedono il ricovero definitivo privato sono coloro che, valutati non autosufficienti dalla UOD, non sono in condizioni così gravi da accedere ai primi posti della graduatoria ULSS e aver quindi diritto al posto convenzionato (con IR).

La retta applicata a tali ospiti è superiore rispetto a quella dei non autosufficienti con IR poiché la spesa assistenziale, non essendo rimborsata dalla Regione, rimane a loro carico.

- **Ricovero temporaneo o “di sollievo” per ospiti anziani non autosufficienti**

Il ricovero temporaneo ha lo scopo di favorire il recupero funzionale ed il rientro a casa e si rivolge principalmente ad anziani che, in seguito ad eventi patologici abbiano perduto l'autonomia e possano recuperarla anche parzialmente (fratture agli arti, al bacino, crolli vertebrali, esiti di ictus, morbo di Parkinson, sindromi da immobilizzazione) o ad anziani fortemente non autosufficienti, le cui famiglie provvedono alla loro assistenza e debbano affrontare temporanee difficoltà o momenti di sollievo.

Gli ospiti non autosufficienti anche se temporanei acquisiscono, per il periodo del ricovero, il medico della struttura.

## **b) Ricoveri al Centro Diurno di Villa Rota Barbieri**

Villa Rota Barbieri è una struttura semiresidenziale per anziani non autosufficienti con deficit cognitivo medio grave (Alzheimer e demenze senili), di titolarità del Comune di Vicenza e gestita da IPARK su incarico dell'Ipab di Vicenza.

Obiettivo: mantenimento e stimolazione delle capacità residue e di socializzazione

Servizi offerti:

- assistenza infermieristica,
- supervisione medica,
- consulenza e accompagnamento psicologico ,
- cura dell'igiene personale anche attraverso il bagno assistito,
- somministrazione dei pasti, trasporto e accompagnamento utenti.

**Modalità d'accesso:** le domande di ammissione devono essere inoltrate presso il Servizio Sociale di Zona, del Comune di Vicenza

## **8. LE RETTE DEI NOSTRI SERVIZI**

La retta è determinata annualmente entro i primi mesi dell'anno con decisione del Consiglio di Amministrazione o dell'Amministratore Unico e comprende, quindi, tutti i costi previsti nell'anno a cui si riferisce. Gli aumenti rette dell'anno sono retroattivi al primo gennaio, pertanto, gli importi fatturati in acconto prima della determinazione delle nuove rette annuali, sono soggetti a conguaglio.

La retta comprende tutti i servizi forniti (compresi il corrispettivo del servizio del personale, del servizio di ristorazione e di alloggio) e presenta diversità di costo in base alla tipologia dell'ospite (autosufficiente o non autosufficiente) e in riferimento alla sistemazione abitativa (stanza singola o doppia).

Ai fini della retta il computo delle giornate di ricovero comprende sia la giornata di accoglimento sia quella di dimissione. Il pagamento della retta di degenza mensile va

effettuato entro il giorno dieci del mese di competenza della fatturazione con le seguenti modalità:

1) addebito continuativo su conto corrente bancario tramite RID, sottoscrivendo l'apposito modulo di autorizzazione al pagamento con addebito mensile automatico delle rette tramite RID fornito dall'Ufficio Rette della Residenza.

2) con bonifico bancario da effettuarsi dalla propria banca a favore di IPARK sul conto corrente n. 493257, IBAN IT22 1 03069 11891 1000000009251000000925 presso la Banca Intesa San Paolo filiale n. 5 di Viale Trieste in Vicenza.

## 9. I RAPPORTI DI COLLABORAZIONE DI IPARK

### **a) La collaborazione con i familiari**

IPARK riconosce la collaborazione dei familiari dell'utente quale componente essenziale del processo assistenziale, se ed in quanto portatrice di elementi originali ed insostituibili di conoscenza della persona, presupposto di una assistenza autenticamente individualizzata.

L'Istituzione quindi è impegnata:

- a promuovere la partecipazione dei familiari dell'utente in forma singola o attraverso il Comitato all'uopo costituito, le cui attività sono disciplinate in apposito Regolamento;
- a sviluppare un corretto e trasparente rapporto informativo con il residente e i suoi familiari istituendo nelle aree comuni bacheche, dove vengono affissi comunicati utili;
- a riunire periodicamente i familiari per accogliere al meglio i desideri e le segnalazioni degli ospiti.

Il ruolo del Comitato degli utenti e dei loro familiari è disciplinato in apposito Regolamento adottato dall'Ente ai sensi dell'art.3 del Regolamento Regionale 10 Maggio 2001 n. 3.

### **b) La collaborazione con il volontariato**

IPARK è *aperta ad apporti collaborativi anche dall'esterno*, fatte salve le esigenze residenziali degli ospiti e quelle organizzative generali. L'azienda può avvalersi della collaborazione del volontariato purché siano fornite adeguate garanzie di competenza, disinteresse, imparzialità e dedizione nei confronti degli ospiti; in tal senso gli accessi dei volontari sono subordinati all'autorizzazione della Direzione.

IPARK *regola con apposito atto i rapporti con le associazioni di volontariato.*

## 10.VARIE

### **Orari di visita**

Le visite sono previste nelle fasce orarie in cui il personale non svolge attività di assistenza diretta (es. alzate, igiene, pasti...) e secondo le modalità stabilite e comunicate con adeguato preavviso.

### **Trasporto a visite mediche e invii al Pronto Soccorso**

Il trasporto e l'accompagnamento presso strutture sanitarie per visite a carattere specialistico è assicurato a tutti gli ospiti a cura dell'Ipark per visite convenzionate.

In caso di visite private trasporto e accompagnamento sono a carico dell'ospite/familiare/ADS.

In caso di invio al Pronto Soccorso, la struttura garantisce la presenza di un operatore nel trasporto e per un massimo di due ore, solo se richiesto dal servizio ambulanze.

### **Denaro e oggetti preziosi**

L'Ente non assume alcuna responsabilità, né risponde di furti e smarrimenti di cose, oggetti preziosi, denaro e valori conservati personalmente dagli ospiti nelle camere e consiglia caldamente gli ospiti di non tenere con sé denaro e oggetti preziosi.

Non è consentito al personale prendere in consegna denaro e valori degli utenti.

*Le modalità operative riportate possono essere modificate durante il periodo relativo alla pandemia SARS-COV-2 su indicazioni delle autorità sanitarie nazionali e regionali.*