



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 C. Mollino, 87 – 36100 Vicenza
p.iva 03175050248
e-mail 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
 - b) Servizi Generali
 - Servizi amministrativi
 - Servizio reception e Ufficio Cortesia
 - Servizio di lavanderia-guardaroba
 - Servizio di parrucchiera
 - 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 autosufficienti
 - b) Ricovero di ospiti non autosufficienti
 - c) 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 S.r.l gestisce i seguenti Centri:

- **Residenza per Anziani di Parco Città** – via Mollino,87:
struttura residenziale che può accogliere **140** persone anziane, delle quali **56** autosufficienti e **84** non autosufficienti;
- **Residenza per Anziani San Camillo**
- **Centro Diurno Bachelet**
- **Centro Diurno Trento**
- **Centro Diurno Villa Rota Barbieri**

La presente Carta dei Servizi è riferita alla Residenza Parco Città e ai servizi in essa erogati.

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 contenimento 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.

<h4>4. IL NOSTRO OPERARE: La rilevazione dei bisogni e la progettazione assistenziale</h4>

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.

Alla U.O.I. intervengono gli Ospiti e/o i loro familiari, con funzione di co-progettazione.

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.

Il P.A.I. è oggetto di informazione verso Ospiti e familiari che abbiano scelto di non partecipare alla riunione della U.O.I..

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. SERVIZI ALLA PERSONA

Servizio di assistenza sanitaria

Il Servizio di assistenza sanitaria viene garantito dalla Azienda AULSS 8 Berica la quale assicura *l'assistenza medica generica* attraverso l'assegnazione di un **Medico di Medicina Generale** sottoposto alla supervisione del Medico Coordinatore incaricato dall'AULSS.

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**.

Con il Medico collabora il Coordinatore Infermieristico, che organizza e sovrintende a tutte le attività di competenza del gruppo infermieristico.

Gli **infermieri professionali** nell'arco delle 24 ore danno continuità all'assistenza sanitaria. Previo raccordo organizzativo con il Coordinatore Infermieristico, essi agiscono in autonomia nelle attività dirette alla prevenzione, alla cura e alla salvaguardia della salute dell'Ospite.

In particolare:

- Rilevano i parametri vitali
- Segnalano al medico le alterazioni rilevate e sono responsabili dell'attuazione degli interventi prescritti
- Forniscono indicazioni agli operatori sugli interventi assistenziali più opportuni
- Somministrano la terapia
- Eseguono le medicazioni
- Sono attivi nella sorveglianza
- Garantiscono, 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.

Garanti di ciò sono il ***Coordinatore Infermieristico per la parte infermieristica, il Coordinatore di Struttura ed Referenti di Piano***, per quanto riguarda le attività assistenziali e gli aspetti organizzativi della vita quotidiana dell’Ospite. Più precisamente le attività assistenziali riguardano la parte preponderante dei compiti svolti nella Residenza e sono indirizzate al soddisfacimento dei bisogni di igiene personale, vestizione, alimentazione, idratazione, mobilitazione, evacuazione dell’ospite. Tali attività vengono svolte essenzialmente dagli ***operatori socio - sanitari*** i quali garantiscono anche l’igiene ambientale (letto, armadio, comodino) con particolare attenzione alla cura degli effetti personali dell’ospite.

L’orario della giornata è il seguente:

Ore 7.30-10.00	Colazione
Ore 12.00	Pranzo
Ore 18.00	Cena

Servizio Sociale

Il Servizio Sociale articola la sua attività sia curando l’istruttoria delle richieste di accoglimento presso la struttura, sia partecipando alla “presa in carico degli ospiti” accolti in quest’ultima.

Fornisce tutte le informazioni sulle modalità con cui presentare domanda di accoglimento presso la Residenza di Parco Città, nonché l’importo delle rette e consegna l’apposita modulistica.

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.

Il Servizio Sociale, 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.

Offre inoltre servizio di segretariato sociale: fornisce informazioni sulla struttura e sui servizi per anziani; garantisce tutte quelle attività amministrative e burocratiche rivolte agli utenti, dalla fase dell’accoglienza a quella della dimissione, garantendo chiarezza e trasparenza, nonché il rispetto delle indicazioni regionali in materia.

L’Assistente Sociale opera presso la Residenza per Anziani di Parco Città, in via Mollino 87, tel. 0444/305938 – fax 0444/501055 - e-mail 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

Il Servizio di Psicologia è costituito da una psicologa, con provata esperienza in ambito psicogerontologico.

Il Servizio favorisce la promozione del benessere degli Ospiti. Attua interventi di valutazione, riabilitazione e sostegno a favore degli Ospiti residenti e fornisce attività di consulenza psicologica ai familiari.

L'intervento istituzionale del Servizio di Psicologia può essere articolato, nel dettaglio, su quattro ambiti operativi principali:

- Interventi rivolti agli Ospiti: colloqui di valutazione psicodiagnostica, di supporto, di intervento riabilitativo/psicoeducativo (abilitazione e riabilitazione psicologica, psicoterapie di supporto);
- Interventi rivolti ai familiari: consulenza e sostegno psicologico al fine di elaborare le problematiche legate all'inserimento del proprio congiunto nel contesto residenziale, consulenza psicogerontologica sull'evoluzione delle patologie dementi gene nell'anziano;
- Interventi rivolti al gruppo di lavoro: progettazione e realizzazione di attività di formazione del personale operante all'interno della Residenza; consulenza alle figure di coordinamento su tematiche psicologico relazionali del case management; consulenza/consultazione clinica alle figure professionali sui singoli casi;
- Interventi di equipe: partecipazione alle periodiche Unità Operative Interne di valutazione multidimensionale, collaborando alla definizione del P.A.I..

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 di questo servizio sono volte a *mantenere/migliorare il grado di autonomia degli ospiti* mediante prestazioni individuali od in gruppo, in palestra e negli spazi comuni, previa valutazione dei bisogni riabilitativi da parte del fisioterapista e del medico fisiatra, nell'ambito dei programmi terapeutici stabiliti dalla Unità Operativa Interna.

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 alla deglutizione.

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 almeno due volte alla settimana.

Servizio di Pedicure

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

Tale professionista è presente in struttura almeno due giorni alla settimana secondo orario concordato.

6. SERVIZI GENERALI

Servizi Amministrativi

I Servizi Amministrativi (sede di via Mollino 87, presso la Direzione al IV Piano) 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 Reception

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 ore 7.00 alle ore 21.00, tutti i giorni compresi i festivi.

Servizio di Lavanderia-guardaroba

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

Il lavaggio ad acqua degli indumenti intimi personali degli utenti è garantito dal servizio di guardaroba affidato a personale interno e comprende :

- il controllo del servizio di lavaggio esterno;
- il riordino dei capi personali degli utenti.

La biancheria personale degli ospiti potrà, per necessità straordinarie che si presentassero, essere lavata da IPARK il quale non risponderà del danneggiamento dei capi delicati.

L'intimo viene contrassegnato dall'addetta della Residenza.

Servizio di Parrucchiere

Il servizio di parrucchiere è attivo in struttura almeno una volta alla settimana e si organizza su appuntamento. Tale servizio non è compreso nella retta.

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 da un servizio di Cucina affidato a una Ditta esterna, 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 nella sala ristorante; 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 professionale è responsabile della sorveglianza e della corretta somministrazione della dieta.

Servizio di Manutenzione

Presso la Residenza 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 della Controllante Ipab di Vicenza o, a bisogno e secondo valutazioni tecniche, Ditte esterne specializzate.

7. 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 numerose 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.

Assistenza Privata agli Ospiti

Considerando che la Residenza Parco Città garantisce agli anziani non autosufficienti accolti al suo interno tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, **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 delle attività proprie della Struttura e che questi avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni del medico e del Coordinatore dei Servizi.**

Le modalità della loro presenza possono essere disciplinate da uno specifico Regolamento predisposto ed adottato da IPARK.

8. LA QUALITA' DELL'OPERARE

Garanzia della qualità

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

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.

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 competente (infermieristico, di struttura o di piano)
- 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 di competenza, anche consegnata a mano alla reception; il Coordinatore che segue il caso provvederà 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.

9. CHI POSSIAMO ACCOGLIERE: Tipologie di ricoveri previsti

Ricovero di Ospiti autosufficienti

- **Ricovero definitivo per ospiti autosufficienti**

Chiedono l'ingresso come ospiti definitivi autosufficienti, anziani che vivono da soli, completamente autonomi o che necessitano di un minimo di aiuto (es bagno, farmaci, mettere le calze...) e che non se la sentono più di rimanere a casa poiché soffrono la solitudine e desiderano essere tranquilli che se dovessero sentirsi male c'è qualcuno che interviene e li segue.

- **Ricovero temporaneo per ospiti autosufficienti**

Il ricovero temporaneo per gli ospiti autosufficienti ha lo scopo di rispondere alla necessità dei familiari di assentarsi per periodi più o meno brevi, nella tranquillità di sapere il proprio anziano in una struttura protetta che in caso di necessità risponde tempestivamente ad ogni problematica sia di natura sanitaria che assistenziale.

Risponde altresì all'esigenza di persone anziane di assentarsi temporaneamente dalla propria abitazione per affrontare disagi dovuti alle condizioni climatiche, all'assenza per brevi periodi di assistenze private.

Gli ospiti temporanei mantengono il loro medico di base che deve perciò essere informato dell'ingresso e disponibile a recarsi in struttura in caso di chiamata da parte degli infermieri.

Per tali Ospiti di norma i farmaci in fascia A sono assicurati dall'AULSS.

Modalità di accesso: le domande di ammissione devono essere inoltrate presso il Servizio Sociale della struttura.

Ricovero di ospiti non autosufficienti

Sono considerati non autosufficienti gli anziani che per le loro condizioni cognitivo-funzionali necessitano di costante aiuto nell'assistenza quotidiana ed hanno ricevuto una conforme valutazione dall'Unità Operativa Distrettuale.

- **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 AULSS, 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.

Per tali Ospiti i farmaci, le prestazioni riabilitative, l'assistenza e la sovrintendenza sanitaria sono di norma assicurati dall'AULSS ed è obbligatoria l'assegnazione al Medico di Medicina Generale convenzionato con la Residenza.

- 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.

Per tali Ospiti i farmaci, le prestazioni riabilitative, l'assistenza e la sovrintendenza sanitaria sono di norma assicurati dall'AULSS ed è obbligatoria l'assegnazione al Medico di Medicina Generale convenzionato con la Residenza.

- Ricovero temporaneo o "di sollievo" per ospiti anziani non autosufficienti con impegnativa di residenzialità temporanea

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.

10. LE RETTE DEI NOSTRI SERVIZI

La retta è determinata annualmente con decisione dell'Amministrazione e comprende, quindi, tutti i costi previsti nell'anno a cui si riferisce.

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 fatturazione con le seguenti modalità:

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

2) con bonifico bancario da effettuarsi dalla propria banca a favore di IPARK sul conto corrente IBAN IT22 I 03069 11891 100000000925 presso la Banca Intesa San Paolo Viale Trieste 335 in Vicenza

11. I RAPPORTI DI COLLABORAZIONE DI IPARK

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.

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.*

12. VARIE

Orari di visita

In linea di massima non vi sono limitazioni per quanto riguarda l'accesso dei servizi ai familiari se non quelle imposte dalla discrezione necessaria in un ambiente comunitario.

Per tale motivo viene suggerito di effettuare le visite ai propri familiari dopo l'orario del riposo o comunque dopo il riassetto delle stanze (indicativamente dopo le ore 10.00 e dopo le ore 15.30).

Trasporto e accompagnamento a visite mediche

Il trasporto presso strutture sanitarie per visite a carattere specialistico è assicurato a tutti gli ospiti non autosufficienti a cura dell'Ipark. La presenza di un accompagnatore è garantita solo per gli ospiti non autosufficienti, in caso di impossibilità da parte dei familiari.

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

Nella convinzione di aver proposto con il presente scritto un utile strumento per gli ospiti e per i loro familiari, si ricorda che per ogni altra informazione necessaria o per ogni altro problema vi è la piena disponibilità della Direzione e del Personale.