

**IPAB VERONESI DR. GERMANO**  
*Via Beethoven, n° 16*  
**37029 SAN PIETRO IN CARIANO**  
**PROVINCIA DI VERONA**  
*tel. 045-7703666*  
*P.I. 04574960235*



Revisione N. 01 03/12/2021

*Approvato con Delibera n. 42 del 13/12/2021*

## **REGOLAMENTO DI ACCOGLIENZA PRESSO IL CENTRO SERVIZI IPAB VERONESI DR. GERMANO**

### **TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **Art 1 Ambito di applicazione**

Il presente regolamento disciplina le modalità di organizzazione del centro servizi per quanto riguarda gli accoglimenti di anziani e in particolare i servizi offerti, le modalità di ammissione e dimissione degli ospiti e i criteri di compartecipazione ai costi del servizio.

#### **Art 2 Finalità istituzionali**

La finalità del centro servizi è la cura e l'assistenza degli ospiti anziani non autosufficienti o autosufficienti nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento.

Il centro servizi assicura agli ospiti i servizi sanitari, infermieristici, socio sanitari, dietetologici, di riabilitazione fisioterapica, di supporto psicologico, logopedico ed educativo attivando specifico accordo contrattuale con l'Azienda U.L.S.S. n. 9 Scaligera.

La gestione del centro servizi si ispira ai seguenti principi guida:

- uniformità del servizio mediante l'applicazione di procedure e protocolli;
- personalizzazione dell'intervento di cura.

### **TITOLO II AMMISSIONI E DIMISSIONI**

#### **Art 3 Ospiti ammessi**

Sono ammessi nel centro servizi ospiti non autosufficienti di primo livello, minima attività assistenziale, ed ospiti autosufficienti.

Il criterio di determinazione della non autosufficienza è quello definito dalla normativa regionale della Regione Veneto alla cui rete di servizi l'IPAB è inserita nell'ambito dell'U.L.S.S di appartenenza.

Pertanto, come da normativa, il soggetto richiedente l'ingresso nel centro servizi deve essere in possesso della valutazione SVAMA, sia che si tratti di un ospite non autosufficiente che autosufficiente.



Revisione N. 01 03/12/2021

#### **Art 4**

### **Accoglimento ospiti non autosufficienti in regime di convenzione**

L'accoglimento degli ospiti non autosufficienti di norma avviene in base al sistema previsto dalla Regione Veneto con l'istituzione del Registro Unico di Residenza gestito dalle Aziende ULSS con elaborazione di una graduatoria per gli ingressi presso i centri di servizio. L'inserimento in questa graduatoria consente all'anziano di usufruire di un'impegnativa di residenzialità per poter essere accolto con il riconoscimento della quota sanitaria erogata dalla Regione Veneto.

L'Ufficio Residenza dell'Azienda Sanitaria U.L.S.S n. 9 Scaligera contatta la famiglia che si trova in posizione utile in graduatoria per l'emissione di impegnativa e comunica la disponibilità del posto letto presso il Centro Servizi.

La famiglia ha un termine massimo di 24 ore per decidere l'accettazione o la rinuncia del posto

In caso di rinuncia il centro servizi comunicherà il rifiuto all'U.L.S.S. 9, che provvederà ad indicare altro nominativo.

Il pagamento della quota a carico del familiare, retta alberghiera, è dovuto dal **giorno di ingresso in struttura**, che deve essere effettuato non oltre il termine di 5 giorni dal ricevimento della chiamata da parte dell'Ufficio Residenza.

Per l'accoglimento è necessario svolgere un colloquio conoscitivo con l'assistente sociale del centro servizi durante il quale verranno espletati gli adempimenti amministrativi vincolanti l'ingresso, tra i quali la sottoscrizione di apposito contratto.

Per l'ammissione di ospiti con particolari necessità ed urgenza la decisione spetta al Direttore.

#### **Art 5**

### **Accoglimento ospiti non autosufficienti in regime privato**

Gli ospiti non autosufficienti, che non sono ancora titolari di impegnativa di residenzialità possono essere accolti privatamente con retta giornaliera completamente a carico dell'interessato (retta alberghiera e quota sanitaria).

Gli ospiti non autosufficienti devono essere in possesso dell'esito della valutazione SVAMA. La richiesta di ammissione va rivolta direttamente all'assistente sociale del centro servizi.

In caso di disponibilità del posto letto la famiglia avrà un termine massimo di 24 ore per decidere l'accettazione o la rinuncia del posto dal momento della messa a disposizione.

In caso di assegnazione dell'impegnativa di residenzialità in linea generale l'ospite manterrà il posto assegnato senza variazione di nucleo.

Il pagamento della retta è dovuto dal **giorno di sottoscrizione del contratto**, che avverrà in sede di colloquio con l'assistente sociale, colloquio necessario e imprescindibile all'ingresso, durante il quale vengono espletati gli adempimenti amministrativi e vengono raccolte le informazioni relative all'anziano.

L'entrata dell'ospite avverrà nel più breve tempo possibile dalla data di colloquio, compatibilmente con le procedure legate ad una adeguata presa in carico dell'ospite.



Revisione N. 01 03/12/2021

Per l'ammissione di ospiti con particolari necessità ed urgenza la decisione spetta al Direttore.

## **Art 6**

### **Accoglimento ospiti autosufficienti**

Gli ospiti autosufficienti vengono ammessi previa richiesta rivolta direttamente all'assistente sociale del centro servizi.

L'assistente sociale, in presenza di una molteplicità di richieste stilerà una graduatoria sulla base dei seguenti parametri:

- data di presentazione della domanda;
- residenza nel Comune sede della struttura;
- residenza nei Comuni limitrofi.

Il pagamento della retta è dovuto dal **giorno di sottoscrizione del contratto**, che avverrà in sede di colloquio con l'assistente sociale, colloquio necessario e imprescindibile all'ingresso, durante il quale vengono espletati gli adempimenti amministrativi e vengono raccolte le informazioni relative all'anziano.

L'entrata dell'ospite avverrà nel più breve tempo possibile dalla data di colloquio, compatibilmente con le procedure legate ad una adeguata presa in carico dell'ospite.

Per l'ammissione di ospiti con particolari necessità ed urgenza la decisione spetta al Direttore.

## **Art 7**

### **Espletamenti procedurali per l'ingresso**

La documentazione che dovrà essere obbligatoriamente consegnata in sede di colloquio con l'assistente sociale per l'accesso presso il centro di servizi è la seguente:

- a. documento di identità e codice fiscale dell'anziano;
- b. tessera sanitaria cartacea e magnetica;
- c. esito valutazione SVAMA;
- d. relazione medica di presentazione del paziente indicante breve anamnesi e terapia farmacologica in atto;
- e. documento di identità e codice fiscale del parente referente;
- f. eventuale verbale di invalidità emesso dall'INPS;
- g. eventuale decreto di nomina di Amministratore di sostegno.

Al momento del colloquio l'ospite o un suo familiare dovrà:

- a. sottoscrivere apposito contratto che dovrà essere firmato dall'anziano, se in grado di intendere e di volere, o da amministratore di sostegno se nominato. Il contratto deve in ogni caso essere sottoscritto da due familiari o persone di riferimento dell'anziano a garanzia degli impegni contrattuali da assumere durante tutto il periodo di permanenza presso il centro servizi. Possono essere previste deroghe solo se autorizzate dall'Amministrazione;
- b. rilasciare autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Copia del contratto e di informativa privacy viene consegnata al sottoscrittore.



Revisione N. 01 03/12/2021

## **Art 8**

### **Corresponsione retta di degenza**

Per tutte le tipologie di ospiti sono previste le seguenti modalità di pagamento. Prima dell'accoglimento l'ospite è tenuto a versare una caparra pari ad una mensilità di 30 giorni della retta vigente, che verrà interamente restituita all'atto delle dimissioni previa verifica della situazione dei pagamenti.

L'ospite è tenuto al pagamento della retta giornaliera a proprio carico determinata di anno in anno con deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

La retta di degenza viene versata in mensilità posticipate entro i primi dieci giorni del mese successivo a quello di riferimento, previo invio di apposita fattura.

L'obbligo di corresponsione della retta giornaliera sussiste anche nei casi di temporanea assenza dell'ospite dalla struttura, per esempio in caso di ricovero ospedaliero. Per i casi di assenza per altro motivo verrà applicata una riduzione pari all'importo dei costi variabili della retta stessa (quota giornaliera alimentare). Per il giorno di uscita e per il giorno di rientro non viene calcolato ed applicato nessun tipo di riduzione della retta.

## **Art 9**

### **Riserva del posto**

Nel caso di ingresso per soggetto titolare di impegnativa di residenzialità, se viene concordata una data di ingresso, ma questa viene rimandata per decisione dell'ospite o dei familiari, dovrà essere formalizzata per iscritto all'assistente sociale la richiesta di riserva del posto. Da tale data partirà il conteggio per la fatturazione della retta, comprensiva della quota alberghiera e della quota sanitaria. Dal giorno dell'ingresso la quota sanitaria sarà a carico dell'Ulss 9.

## **Art 10**

### **Dimissioni**

Per tutte le tipologie di ospiti, in caso di dimissioni volontarie, la comunicazione deve essere presentata in forma scritta all'assistente sociale SETTE giorni prima la data di dimissione. Durante tale periodo, termine di preavviso, deve essere corrisposta la retta di degenza. In caso di dimissione anticipata rispetto alla data comunicata, l'ufficio ragioneria provvederà all'addebito della quota alberghiera dei giorni di mancato preavviso.

La stanza dell'ospite deve essere prontamente liberata dagli effetti personali in modo da permettere il successivo ingresso.

## **Art 11**

### **Ricoveri ospedalieri/Uscite e dimissioni temporanee a domicilio**

In caso di ricovero ospedaliero si provvederà a decurtare la retta giornaliera dei costi variabili, ossia la derrata alimentare. Nel caso in cui l'ospite sia beneficiario di



Revisione N. 01 03/12/2021

contributo comunale la decurtazione relativa alla giornata alimentare verrà applicata alla quota a carico del Comune.

Agli ospiti sono concesse sia uscite in giornata che rientri temporanei a domicilio.

Per quanto riguarda le uscite in giornata, l'ospite può uscire dalla struttura solo se accompagnato e dopo che è stata sottoscritta apposita modulistica che oltre a rilevare orario di uscita e di entrata indica anche recapito di chi lo accompagna e solleva il centro servizi da ogni responsabilità durante il periodo di assenza. L'uscita dell'ospite è inoltre vincolata al consenso del medico curante, che deve previamente verificare l'assenza di controindicazioni. Non sono previste decurtazioni sulla retta giornaliera.

Per quanto riguarda i rientri temporanei a domicilio, l'ospite può tornare a domicilio temporaneamente per un periodo che non può superare i 15 giorni consecutivi e i 30 giorni annuali. Durante questo periodo alla famiglia verrà addebitata sia la retta alberghiera che l'eventuale quota sanitaria di cui l'ospite è beneficiario. Verrà invece detratta la giornata alimentare.

L'ospite può uscire dalla struttura solo se accompagnato e dopo che è stata sottoscritta apposita modulistica che oltre a rilevare orario di uscita e di entrata indica anche recapito di chi lo accompagna e solleva il centro servizi da ogni responsabilità durante il periodo di assenza. L'uscita dell'ospite è inoltre vincolata al consenso del medico curante, che deve previamente verificare l'assenza di controindicazioni

### **TITOLO III**

## **PRESTAZIONI E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

### **Art 12**

#### **Servizi garantiti**

I servizi garantiti a tutti gli ospiti indistintamente sono i seguenti:

- prestazioni alberghiere relative ai servizi di ristorazione, lavanderia e di pulizia e l'igiene ambientale;
- assistenza di base garantita da operatori socio sanitari 24 ore su 24;
- assistenza infermieristica assicurata da infermieri 24 ore su 24;
- assistenza fisioterapica per la riabilitazione motoria e il mantenimento dell'autonomia funzionale;
- attività educativa e di animazione con il personale educatore con l'obiettivo di favorire la socializzazione e l'integrazione dell'ospite;
- assistenza psicologica: agli ospiti e ai familiari da parte di uno psicologo;
- servizio di assistenza sociale per accoglimento nuovi ospiti e per aiuto nel disbrigo di pratiche varie e per informazioni o chiarimenti inerenti l'organizzazione della struttura;
- assistenza dietologica e logopedica per valutazioni in ambito alimentare, nutrizionale e della comunicazione;
- assistenza religiosa nei nuclei e funzioni religiose presso la cappella;
- servizio di guardaroba e lavanderia del vestiario ospiti e della biancheria piana;
- servizio di pulizia, igiene e sanificazione degli ambienti;



Revisione N. 01 03/12/2021

- servizio di cura della persona comprendente il servizio taglio e messa in piega per coloro che lo richiedono. Si tratta di un servizio facoltativo e a pagamento;
- servizio di podologia affidato ad un libero professionista che con cadenza mensile visita ed effettua trattamenti a tutti gli ospiti che manifestano necessità di intervento.

L'assistenza sanitaria: per gli ospiti non autosufficienti è garantita da medici di medicina generale convenzionati con l'U.L.S.S. 9, mentre gli ospiti autosufficienti mantengono il medico di medicina generale del domicilio di provenienza.

L'erogazione dei presidi per l'incontinenza viene garantita per gli ospiti non autosufficienti, mentre per gli ospiti autosufficienti la fornitura dovrà essere garantita dalla famiglia o, in caso di pregressa fornitura dall'Ulss a domicilio, la famiglia dovrà limitarsi a comunicare all'Ulss nuovo indirizzo di consegna.

### **Art 13**

#### **Alloggio**

All'ingresso in struttura all'ospite viene assegnata una stanza. L'Ente ha facoltà in ogni momento di trasferire l'ospite in alloggio diverso da quello assegnato all'atto di ingresso, per necessità di nucleo, per miglioramento/aggravamento dell'ospite o per motivi di incompatibilità tra gli ospiti. Il personale si impegna a comunicare tempestivamente il trasferimento ai parenti.

Prendendo possesso dell'alloggio l'ospite si impegna a osservare le regole di igiene dell'ambiente, mantenere in buono stato l'alloggio e gli arredi, consentire al personale di servizio di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizia, controlli e riparazioni.

All'ospite inoltre è data possibilità di arredare la sua stanza in parte con mobilio o suppellettili di sua proprietà compatibilmente con le dimensioni e il buon ordine dell'alloggio stesso e con le normative in materia di sicurezza.

L'ospite è tenuto a risarcire l'Amministrazione per danni arrecati per propria incuria e trascuratezza.

È fatto divieto ospitare nel proprio alloggio persone estranee.

### **Art 14**

#### **Corredo e oggetti di proprietà dell'ospite**

L'ospite al momento dell'ingresso dovrà essere dotato di un corredo personale comprendente i capi vestiario descritti nell'apposito elenco consegnato prima dell'accoglimento, non è necessaria l'etichettatura dei capi in quanto tale procedura verrà espletata dal servizio di guardaroba.

Sarà cura dei famigliari provvedere, con gli indumenti appropriati, di volta in volta alle necessità del proprio congiunto.

La Direzione sconsiglia caldamente di tenere oggetti personali di valore, quali a titolo esemplificativo, fede nuziale, catenelle, bracciali o qualsiasi altro oggetto.

La Direzione non assume alcuna responsabilità riguardo allo smarrimento, furto o sottrazione degli effetti personali dell'ospite che siano al di fuori della dotazione richiesta per l'ammissione in struttura.



Revisione N. 01 03/12/2021

Gli ospiti in possesso di un cellulare possono utilizzarlo in qualsiasi momento, fermo restando che la Direzione declina qualsiasi responsabilità sull'eventuale danneggiamento o smarrimento del bene.

Per quanto riguarda eventuali somme di denaro dell'ospite, l'Ente garantisce un servizio di custodia presso l'ufficio economato. È responsabilità del parente, al momento dell'ingresso, consegnare tutte le eventuali somme di denaro che si intendono conservare presso l'Ente per le spese personali dell'ospite (ad esempio per la chiavetta del caffè o per il servizio parrucchiera). La Direzione declina qualsiasi responsabilità per le somme di denaro conservate dall'ospite stesso presso l'alloggio personale.

L'Ente altresì, non risponde per danni e smarrimento, relativi a protesi, apparecchi acustici e altri ausili di proprietà degli ospiti, salvo nel caso in cui il danno sia stato causato dal personale dipendente.

Per quanto riguarda gli ospiti sprovvisti degli ausili per la deambulazione, quali deambulatori o carrozzine, è responsabilità del parente provvedere all'acquisto del dispositivo, in caso di necessità, su indicazione del fisioterapista.

L'Ente si impegna a restituire tutti gli oggetti, dispositivi, indumenti e proprietà dell'ospite al momento della dimissione/decesso.

### **Art 15**

#### **Visite in struttura ed uscite**

L'ospite può ricevere visite di familiari, parenti, amici nel rigoroso rispetto degli orari fissati dalla struttura e nel rispetto della privacy e del riposo dei compagni di stanza. Gli orari sono i seguenti:

Mattino dalle ore 10,30-12,30

Pomeriggio dalle ore 15,30-18,30

Le visite sono sempre possibili, sia nei giorni feriali che festivi.

Gli orari di visita includono l'orario di somministrazione del pasto in quanto è consentita la presenza nella sala da pranzo di un visitatore per ospite. Tutte le operazioni di ristorazione sono compito esclusivo del personale dell'Ente compreso l'imboccamento. Eventuali operazioni di assistenza da parte del parente/visitatore dovranno sempre essere autorizzate dall'infermiere responsabile del nucleo.

Inoltre è fatto divieto sostare nella stanza da letto nel momento in cui il personale dipendente sta provvedendo all'alzata, all'igiene o alla messa a letto dell'ospite o nel momento in cui il personale di pulizia sta eseguendo il proprio servizio.

Tutto quanto su indicato potrà essere soggetto a variazioni o a rimodulazione nel caso in cui si verificassero situazioni di emergenza sanitaria tali da indurre il divieto di ingresso in struttura a qualsiasi familiare.

### **Art 16**

#### **Visite specialistiche**

In caso di visite specialistiche è responsabilità del parente accompagnare l'ospite presso la struttura ospedaliera. È possibile, a richiesta del familiare, che il personale infermieristico programmi il servizio di trasporto in ambulanza, il cui pagamento è a carico della famiglia salvo i casi in cui sia previsto dal servizio sanitario nazionale. L'Ente non



Revisione N. 01 03/12/2021

dispone di mezzi di trasporto di proprietà e non mette a disposizione il proprio personale per l'accompagnamento degli ospiti.

### **Art 17**

#### **Servizi supplementari e volontariato**

Non è consentito alle famiglie predisporre servizi aggiuntivi privatamente attraverso l'invio in struttura di professionisti esterni o assistenti private.

L'Ente potrà avvalersi della collaborazione di associazioni di volontariato o di singoli volontari che facciano espressa richiesta all'Ente, informati delle norme regolamentari e garantiti da assicurazione sugli infortuni.

La Direzione intrattiene con i volontari un rapporto di collaborazione al fine di rendere il servizio sempre più aderente alle necessità e alle istanze degli ospiti.

I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio e ad attenersi ai compiti loro affidati.

La Direzione non assume alcuna responsabilità civile, penale o amministrativa per fatti che possono derivare da attività di volontari, non preventivamente autorizzate e concordate.

## **TITOLO IV NORME GENERALI E VARIE**

### **Art 18 Divieti**

L'ospite deve evitare tutto ciò che può arrecare disturbo alla vita comunitaria.

In particolare è fatto divieto per gli ospiti:

- tenere vasi da fiori e altri oggetti sui davanzali;
- conservare nella propria stanza oggetti pericolosi quali accendini, forbici o coltellini. Nel caso in cui l'ospite detenga tali oggetti è necessario che li consegna all'infermiere del reparto che potrà affidarli all'ospite all'occorrenza e farseli restituire prontamente dopo l'uso;
- usare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo agli altri ospiti;
- vuotare nel WC, bidet o lavabo qualsiasi materiale che possa nuocere o otturare le condutture;
- fumare all'interno dei locali;
- richiedere al personale prestazioni aggiuntive non previste dal normale programma di lavoro, con compensi di qualsiasi natura.

La Direzione, sulla base di specifiche relazioni del Coordinatore, provvederà a richiamare quegli ospiti che tenessero un comportamento contrario alla vita della comunità e alle disposizioni del presente regolamento.

### **Art 19**

#### **Accettazione del presente Regolamento**

Con l'inserimento dell'ospite presso il Centro Servizi si considera accettato il presente Regolamento.