


ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI

"VILLA SPADA"

CAPRINO VERONESE

REGOLAMENTO ACCOGLIMENTO OSPITI

- CAP. I NORME DI ACCOGLIMENTO**
- CAP. II ASSISTENZA E SERVIZI**
- CAP. III SERVIZI COMPLEMENTARI**

	Azienda:	ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”		
	Oggetto:	CARTA DEI SERVIZI		
	Data:	Rev.:	1	Pag. 2 di 24

CAPITOLO I: NORME DI ACCOGLIMENTO

ART. 1

L'Ente ospita di norma persone anziane con età non inferiore ai 65 anni.

Coloro che desiderano essere ospitati o far ospitare un proprio familiare possono preventivamente visitare la struttura e richiedere informazioni in relazione ai servizi forniti dalla struttura:

L'accoglimento presso la struttura può avere le seguenti finalità:

- Accoglimento definitivo
- Sollievo temporaneo dei familiari nell'assistenza al proprio caro

ART. 2

Ospiti non autosufficienti

L'accesso all'Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” di ospiti non autosufficienti viene di norma definito dall'Azienda Sanitaria ULSS 9 Scaligera. Il Soggetto, nel momento in cui inoltra richiesta di ricovero presso l'assistente sociale del comune di residenza, può esprimere più preferenze di Centri Servizi.

Il Soggetto che esprime preferenza per l'Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” potrà accedervi sulla base di quanto previsto dal Registro Unico di Residenzialità per la gestione della graduatoria degli accoglimenti presso le case di riposo.

Ospiti autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti

I Soggetti autosufficienti o parzialmente autosufficienti, se desiderano essere ospitati dall'Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada”, devono presentare apposita domanda personalmente o tramite un familiare e/o persona di fiducia, recandosi presso l'ufficio dell'assistente sociale dell'Ente, oppure inviando una richiesta tramite mail all'indirizzo di posta elettronica assistentesociale@villaspada.vr.it, o telefonando al numero 045 6230288 int. 1.


Le domande verranno registrate facendo riferimento alla data di presentazione. Viene data priorità alle richieste dei residenti del Comune di Caprino Veronese. Successivamente, vengono prese in considerazione le domande dei richiedenti residenti nei comuni appartenenti al distretto 4 dell'Ulss 9 Scaligera; a seguire le richieste presentate da coloro che risiedono nei comuni appartenenti agli altri distretti dell'Ulss 9 Scaligera. Per ultime, vengono considerate le domande provenienti dalle altre città e province appartenenti alla regione Veneto e/o da altre regioni.

La valutazione dell'autosufficienza e della parziale autosufficienza viene determinata tramite la compilazione della Scheda S.Va.M.A..

Gli accoglimenti possono avvenire per un periodo **temporaneo** sia in regime di convenzione, sia in regime privato.

Il periodo di permanenza dovrà essere non inferiore ad un mese.

L'ammontare delle rette corrisponde all'importo determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

	Azienda:	ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”		
	Oggetto:	CARTA DEI SERVIZI		
	Data:	Rev.:	1	Pag. 3 di 24

ART. 3

Per tutti gli accoglimenti viene applicata la normativa relativa al domicilio di soccorso.

ART. 4

Per l'ospite accolto a titolo definitivo o per un periodo pari o superiore ad un mese, coloro che sottoscrivono il contratto a favore dell'ospite, si impegnano a versare, entro e non oltre la data concordata per l'ingresso, quanto dovuto per una mensilità o di importo diverso stabilito all'occorrenza dal Consiglio di Amministrazione, con cadenza annuale.

Qualora il periodo di accoglimento fosse inferiore ad un mese, dovrà essere versata anticipatamente, entro e non oltre la data concordata per l'ingresso, quanto dovuto per l'intero periodo richiesto.

Alla conclusione del periodo di accoglienza, effettuati i dovuti controlli contabili, si procederà all'eventuale conguaglio.

La somma non è richiesta quando al pagamento della retta provvede un ente pubblico, ma va versata dagli obbligati entro 5 giorni dall'eventuale subentro all'ente pubblico.

ART. 5

La firma del Contratto di Accoglimento deve avvenire da parte di due persone, di diverso nucleo familiare, le quali accettano i reciproci impegni stabiliti dal Contratto e dal presente Regolamento, impegnandosi quali garanti per il pagamento della retta di residenzialità.

Relativamente alla firma, viene fatta deroga alla suddetta clausola nei casi di familiare unico prossimo all'ospite o qualora sia presente un Amministratore di Sostegno.

ART. 6

L'ingresso dell'ospite è preceduto da un colloquio di accoglimento da parte dei familiari e/o persone di riferimento con l'assistente sociale dell'Ente.


L'accoglimento dell'ospite dovrà avvenire entro 2 giorni dal colloquio, fatta eccezione per eventuali esigenze organizzative dell'Ente.

Gli accoglimenti non avvengono nei giorni di sabato, domenica o nei giorni di festività infrasettimanale.

La data di accoglimento prevista corrisponde alla data di inizio del pagamento.

Indipendentemente dal motivo, qualora l'accoglimento non possa avvenire alla data concordata, viene ugualmente dato avvio al pagamento della retta finalizzato alla conservazione del posto. La retta dovrà essere corrisposta per intero.

Si specifica che per gli accoglimenti in convenzione, qualora la conservazione del posto sia motivata da un ricovero ospedaliero, viene applicata la retta giornaliera prevista per gli ospiti privati non autosufficienti; qualora sia motivata da esigenze personali dei familiari e/o dell'ospite tali da non impedire l'accoglimento, la retta intera applicata è da intendersi comprensiva del contributo regionale.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 1 Pag. 4 di 24

ART. 7

In caso di assenza per ospedalizzazione, viene applicata una decurtazione pari all'importo stabilito all'occorrenza dal Consiglio di Amministrazione. Il giorno di uscita e quello di rientro vengono contabilizzati a retta intera.

In caso di assenza diversa dall'ospedalizzazione, per l'intera durata dell'assenza, viene applicata la retta intera prevista per la tipologia di accoglimento in essere e secondo gli importi stabiliti dall'Ente. Per gli ospiti accolti con Impegnativa di Residenzialità, la retta intera applicata è da intendersi comprensiva del contributo regionale.

ART. 8

L'ospite e/o i familiari possono presentare richiesta di dimissione rispettando un periodo di preavviso di dieci giorni.

Nel caso in cui la dimissione è motivata dal trasferimento in regime di convenzione c/o un altro Centro Residenziale e, pertanto non programmabile, deve essere rispettato un periodo di preavviso di cinque giorni.

Il periodo di preavviso va rispettato anche nei casi in cui l'accoglimento dell'ospite non sia ancora avvenuto, ma sia stato firmato il contratto.

La dimissione deve essere comunicata in modo formale e scritto all'assistente sociale o agli uffici amministrativi dell'Ente, tramite mail o comunicazione olografa (lettera) consegnata personalmente.

Per il conteggio dei giorni di preavviso fa fede la data di ricezione/consegna della comunicazione all'Ente.

Qualora non siano rispettati i termini sopra specificati, per i giorni di mancato preavviso dovrà essere corrisposta la retta intera.

Per gli ospiti accolti con Impegnativa di Residenzialità, la retta intera applicata è da intendersi comprensiva del contributo regionale.


ART. 9

In caso di morosità pari a tre mensilità da parte dei paganti in proprio firmatari del contratto di accoglimento o di altro mancato adempimento degli obblighi contrattuali, l'ospite verrà dimesso/a con un preavviso di 15 giorni decorrenti dalla data di invio della comunicazione da parte dell'Ente. Resta ferma la facoltà dell'Ente di adire le vie legali con denuncia di abbandono.

CAPITOLO II: ASSISTENZA E SERVIZI

ART. 10

Con l'accoglimento e prendendo possesso dell'alloggio, l'ospite si impegna:

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 1 Pag. 5 di 24

- a) ad osservare le regole d'igiene dell'ambiente;
- b) a mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che si trovano installate e ad adeguarsi alle richieste dell'Ente al fine di garantire la perfetta utilizzazione;
- c) a segnalare all'Ente l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti, delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio. È vietata la riparazione o la manomissione da persone non autorizzate dalla Direzione;
- d) a consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dell'Ente, di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.

ART. 11


All'ospite è fatto divieto di:

- stendere alla finestra capi di biancheria;
- tenere qualsiasi oggetto sui davanzali che risulti pericoloso per le persone che passano o sostano sotto le finestre;
- utilizzare fornelli;
- usare apparecchi rumorosi che diano disturbo agli altri ospiti;
- gettare acqua o qualsiasi altro rifiuto dalle finestre;
- fumare, salvo nei locali ove è consentito;
- scaricare nei servizi sanitari qualsiasi materia che possa nuocere al buono stato delle condutture;
- asportare dalla sala da pranzo e dai locali comuni, oggetti che costituiscono corredo degli stessi;
- manomettere impianti, utilizzare attrezzature di proprietà dell'Ente, se non espressamente consentito;
- consumare pasti nelle proprie stanze, salvo particolari disposizioni del medico;
- chiedere particolari menù o trattamenti alimentari, diversi da quelli stabiliti per la generalità degli ospiti, salvo prescrizione medica;
- conservare cibi e bevande nei locali e negli spazi comuni, in genere si sconsiglia di tenere alimenti anche nei luoghi personali, come comodini e armadi, a causa della deperibilità degli alimenti stessi e della mancanza di igiene. In caso si riscontri la presenza di alimenti e/o altre sostanze ed oggetti ritenuti pericolosi conservati nelle stanze degli ospiti, l'Ente provvede alla loro eliminazione.
- uscire dalla struttura senza aver preventivamente avvertito il Coordinatore dei Servizi del Centro Residenziale e/o il personale infermieristico o gli Operatori in servizio;
- portare agli ospiti, specialmente a coloro che presentano problemi sanitari legati all'alimentazione, qualsiasi alimento o bevanda non espressamente autorizzata dal medico.

ART. 12

L'ospite e i familiari sono tenuti a:

1. non pretendere dal personale prestazioni e/o trattamenti di favore non previsti dal normale programma di servizio;
2. mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
3. rivolgersi all'Amministrazione nel caso in cui si debbano avanzare delle richieste straordinarie o effettuare segnalazioni di inadempienze nel servizio.

	Azienda:	ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI "VILLA SPADA"		
	Oggetto:	CARTA DEI SERVIZI		
	Data:	Rev.:	1	Pag. 6 di 24

ART. 13

L'ospite deve rispettare le decisioni dell'Ente, nell'interesse generale della comunità.

ART. 14

L'Ente ha facoltà, in ogni momento, di trasferire l'ospite, in un alloggio diverso (piano o stanza) da quello assegnato all'atto d'ingresso, per necessità di reparto, in relazione all'aggravamento o miglioramento dell'ospite stesso, o per motivi di incompatibilità fra ospiti.

ART. 15

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

ART. 16

È fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche per una sola notte, persone estranee. La Direzione può autorizzare l'assistenza notturna volontaria, su espressa richiesta dei familiari.

ART. 17

La preparazione dei pasti avviene nella cucina presente presso l'Ente.
 Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo dei nuclei.
 Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali. Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista con la possibilità di menù personalizzati a seconda delle necessità.

ART. 18


L'orario dei pasti, di norma, è il seguente:

ORE 08:00 COLAZIONE
 ORE 11:45 PRANZO
 ORE 18:15 CENA

Di norma i pasti vengono serviti nelle sale da pranzo, salvo per gli ospiti in particolari situazioni fisiche (allettati gravi, stati febbrili, ecc.) per i quali verranno serviti in stanza.

ART. 19

Il servizio di assistenza ai pasti è compito esclusivo del personale dell'Ente compreso l'imboccamento.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 1 Pag. 7 di 24

L'eventuale presenza del familiare per assistenza e supporto ai pasti è ammessa previa autorizzazione del medico curante che dovrà esprimere parere positivo, e nel rispetto delle disposizioni previste dall'Ente.

Per ogni ospite è ammessa la presenza di un solo familiare.

ART. 20

L'ospite gode della massima libertà di movimento, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. L'individuazione di tali limitazioni è di competenza del medico curante.

L'ospite deambulante può muoversi all'interno ed all'esterno dell'Ente con conseguente diretta e personale responsabilità.

I familiari sono liberi di portare fuori dalla struttura il loro congiunto, informando preventivamente l'infermiere anche sull'ora di rientro. L'orario di rientro serale è stabilito dalla Direzione, (di norma è previsto per le ore 21:00).

Quanto sopra specificato ha validità salvo deroghe e/o modifiche delle disposizioni previste dall'Ente o in conformità ad eventuali normative nazionali e/o regionali.

ART. 21

Sulla base delle disposizioni previste dall'Ente, le visite sono permesse durante la giornata, nel rispetto della riservatezza e della tranquillità degli ospiti. Pertanto, i visitatori non potranno accedere ai luoghi ove si stiano effettuando operazioni sanitarie o di cura della persona.

Inoltre, è fatto divieto sostare nella stanza da letto nel momento in cui il personale 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.

Per l'accesso alle stanze è richiesto un comportamento rispettoso anche degli altri ospiti presenti nello stesso luogo.

Le visite sono ammesse negli orari stabiliti dalla Direzione.

ART. 22


L'Ente ha in atto una convenzione con l'Ulss 9 Scaligera per quel che riguarda l'assistenza medica di base, la fornitura dei farmaci e degli ausili.

La scelta e l'assegnazione del medico è di competenza dell'Ente.

Gli ospiti accolti privatamente mantengono il loro medico.

Le spese extra per farmaci non mutuabili o tickets sanitari rimangono a carico dell'ospite.

La struttura è dotata di una palestra con personale fisioterapista dipendente che garantisce prestazioni riabilitative a tutti gli ospiti.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 1 _____ Pag. 8 di 24
---	--

ART. 23

L'Ente non assume oneri economici per prestazioni mediche specialistiche e/o prescrizioni di farmaci classificati di fascia C, non a carico del Servizio Sanitario Nazionale e non presenti nel prontuario farmaceutico.

L'Ente declina ogni responsabilità per l'assistenza e/o per le prestazioni svolte da specialisti esterni, all'interno dei locali dell'Ente, previa specifica autorizzazione e su possibile richiesta dei familiari.

ART. 24

Per il servizio di trasporti sanitari, l'Ente applica quanto previsto dalla DGR Veneto nr. 1411 del 06.09.2011.

ART. 25

L'Ente garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba degli indumenti degli ospiti.

Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà disporre di un corredo che comprenda i capi di vestiario descritti nell'apposito elenco consegnato prima dell'accoglimento, rispettando le indicazioni in esso riportate. Al momento dell'ingresso in struttura, su tutti i capi di vestiario dell'ospite viene applicata, a cura del personale del Servizio di Guardaroba, una etichetta riportante il nome e cognome dell'ospite. Tutti gli indumenti devono essere in buono stato e puliti e devono essere consegnati in guardaroba dove vengono registrati su apposite schede.

Su segnalazione del personale dell'Ente, sarà cura dei familiari provvedere, di volta in volta, alle necessità del proprio congiunto fornendo gli indumenti appropriati, reintegrando la dotazione.

Il vestiario ritenuto inappropriato e non rispondente alle indicazioni fornite all'Ente verrà restituito ai familiari.

ART. 26

Gli ospiti in possesso di un telefono cellulare e capaci di utilizzarlo autonomamente e in modo adeguato, possono farne uso in ogni momento, non recando disturbo agli altri.

È consentito l'uso di apparecchi audiovisivi nelle stanze, dove è predisposto un collegamento all'antenna centralizzata.


L'acquisto o la fornitura del televisore, qualora non presente nella stanza, e del materiale necessario al corretto montaggio sono a spese dell'ospite.

Detti apparecchi durante gli orari di silenzio devono essere usati con radio-cuffia.

ART. 27

Se richiesto, l'Ente garantisce un servizio di custodia dei valori, presso gli uffici amministrativi.

L'ammontare del valore di quanto lasciato in custodia non può eccedere l'importo massimo di € 500,00.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 1 Pag. 9 di 24
---	--

L'Ente non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti o alle loro cose.

ART. 28

Le pratiche religiose sono libere.

ART. 29

In caso di palese incompatibilità con la struttura o di comportamenti contrari a quanto stabilito nel presente Regolamento e posti dall'ospite, l'Ente può procedere alla dimissione dell'ospite stesso con spese a carico dell'obbligato. A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- condotta che sia di disturbo per gli altri ospiti o che sia di impedimento al regolare svolgimento del servizio del personale o dell'attività dell'Ente o che sia incompatibile con la vita comunitaria;
- incompatibilità della permanenza sotto il profilo psico-sanitario accertata dalle autorità Sanitarie competenti;
- gravi e ripetute condotte contrarie alle disposizioni organizzative dell'Ente da parte dell'ospite, dei suoi familiari o dei suoi referenti;
- rifiuto delle scelte organizzative e logistiche dell'Ente da parte dell'ospite, dei suoi familiari o dei suoi referenti.

CAPITOLO III: SERVIZI COMPLEMENTARI

ART. 30

È ammessa la collaborazione di volontari, che facciano espressa richiesta all'Ente, informati in merito alle norme regolamentari, garantiti da assicurazione infortuni e iscritti ad apposito Registro, come previsto dal Regolamento del Servizio di Volontariato dell'Ente.

ART. 31

Il Comitato di rappresentanza degli ospiti e dei familiari, formato sulla base di un apposito regolamento che ne determina la composizione, il funzionamento e i compiti, collabora con l'Amministrazione e formula proposte per la migliore realizzazione dei programmi dell'Ente. L'Amministrazione dell'Ente mantiene, comunque, piena autonomia decisionale.