



Allegato A – delibera n. 15 V. del 24/02/2022

**REGOLAMENTO PER L'ACCOGLIMENTO
DEGLI OSPITI RESIDENZIALI NEI CENTRI SERVIZI**

Approvato con deliberazione n. 15 del 24/02/2022 del Consiglio di Amministrazione di I.P.A.V.



Sommario

| | |
|---|---|
| ART. 1 - DESTINATARI DEL SERVIZIO | 3 |
| ART. 2 - MODALITÀ DI ACCESSO | 3 |
| ART. 3 - ALLOGGIO | 3 |
| ART. 4 - ASSISTENZA SANITARIA | 4 |
| ART. 5 - LA RETTA | 4 |
| ART. 6 - PRIMA RETTA | 5 |
| ART. 7 - USCITE DALL'ENTE | 5 |
| ART. 8 - VISITE | 6 |
| ART. 9 - REGOLE DI CONVIVENZA | 6 |
| ART. 10 - RUOLO DEL FAMILIARE DI RIFERIMENTO | 7 |
| ART. 11 - SERVIZI ALL'OSPITE RESI DA PERSONALE ESTERNO ALLA STRUTTURA E NON FACENTE PARTE DEL NUCLEO FAMILIARE | 7 |
| ART. 12 - DIMISSIONI DALL'ENTE | 7 |
| ART. 13 - NORME DI INTERESSE GENERALE | 8 |
| ART. 14 - VALIDITÀ E MODIFICHE DEL REGOLAMENTO | 8 |



ART. 1 - DESTINATARI DEL SERVIZIO

Istituzioni Pubbliche di Assistenza Veneziane - I.P.A.V. è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) con sede legale a Venezia - San Marco 4301. L'Ente ha per fine statutario lo svolgimento di ogni attività sociale, culturale, tecnica e amministrativa necessaria per l'erogazione di servizi e prestazioni di natura socio assistenziale, socio-sanitaria, anche attraverso la gestione di unità di offerta residenziali per non autosufficienti. Il presente Regolamento è rivolto agli Ospiti accolti presso i centri servizi in regime residenziale, ai loro Familiari/Referenti (individuati nel contratto di accoglimento come "Contraenti").

ART. 2 - MODALITÀ DI ACCESSO

Per gli anziani in condizione di non autosufficienza l'accesso ai centri servizi con impegnativa di residenzialità è regolato da apposite norme disposte dalla Regione Veneto e dall'Azienda ULSS territorialmente competente, che determinano preliminarmente l'individuazione di un profilo e relativo livello assistenziale e l'inserimento in una graduatoria.

Gli anziani non autosufficienti privi di impegnativa di residenzialità possono essere accolti con la formula del "soggiorno temporaneo" in via residuale qualora ci siano posti letto accreditati liberi e per i quali non ci siano richieste di ingressi in convenzione. L'accesso avviene previa presentazione di apposita richiesta all'Ente, e le domande vengono valutate in base all'ordine di arrivo.

Al fine di stabilire la compatibilità all'accoglimento è previsto un colloquio con i familiari/referenti dell'anziano da parte dei professionisti dell'Ente.

L'assegnazione del posto letto all'interno del centro servizi viene stabilita sulla base della congruenza tra i bisogni dell'anziano (di seguito "Ospite"), le caratteristiche e le condizioni economiche del posto disponibile.

L'accesso al centro servizi viene regolato da un contratto di accoglimento (scrittura privata) sottoscritta tra le parti: I.P.A.V., nella persona del Direttore del Centro Servizi e l'Ospite/Familiare/Amministratore di sostegno/tutore ("Contraente"). È richiesta l'individuazione, alla stipula del contratto, di un Referente tra i contraenti firmatari, che sarà l'interlocutore principale nei rapporti con l'Ente.

ART. 3 - ALLOGGIO

Al momento dell'ingresso all'Ospite viene assegnato un posto letto all'interno di una delle stanze di degenza. La scelta tiene conto della disponibilità effettiva di posti, della situazione patologica e fisica della persona che viene inserita e della tipologia dell'utenza già presente presso il servizio.

L'Ente può in qualsiasi momento disporre il trasferimento dell'Ospite - previa comunicazione allo stesso e al Referente - in altra stanza o in altro nucleo, per motivi sanitari o organizzativi sia in via temporanea che definitiva. Ogni spostamento sarà



I.P.A.V.

Istituzioni Pubbliche di Assistenza Veneziane



tempestivamente comunicato in forma verbale o telefonica, al fine di coinvolgere l'ospite ed i familiari, e non comporterà variazioni di retta.

L'Ospite stesso o il Referente, possono richiedere motivatamente il passaggio in altro nucleo o stanza. In questo caso lo spostamento può essere effettuato previa verifica della disponibilità e compatibilità del posto letto, e rimane in ogni caso subordinato alla valutazione del Medico e dell'equipe multi-professionale del reparto e all'accettazione dell'eventuale variazione di retta.

ART. 4 - ASSISTENZA SANITARIA

Al momento dell'ingresso, agli Ospiti non autosufficienti con impegnativa di residenzialità viene attribuito un Medico incaricato dall'Azienda ULSS 3 Serenissima o dall'Ente, cessa pertanto il rapporto con il Medico di medicina generale del territorio. Agli Ospiti in soggiorno temporaneo privi di impegnativa di residenzialità può essere assegnato un medico incaricato qualora la durata del soggiorno sia superiore a 15 giorni.

Per quanto riguarda l'assistenza medico-farmaceutica, l'Ente si adegua alle disposizioni di legge in vigore e alle condizioni previste dalla convenzione con l'Azienda ULSS 3.

A discrezione del Medico, per diagnosi e cure non attuabili all'interno della struttura, l'Ospite sarà inviato presso le strutture ospedaliere. Durante la degenza ospedaliera, l'eventuale onere dell'assistenza non compete al personale dell'Ente, così pure l'onere di fornire gli ausili per l'incontinenza e l'igiene della persona.

Qualora gli Ospiti dovessero essere sottoposti ad esami ed accertamenti diagnostici presso le strutture ospedaliere o distrettuali, i Familiari/Referenti, preavvisati dal Responsabile Socio Sanitario di riferimento, dovranno provvedere all'accompagnamento e assistenza per il periodo di permanenza all'esterno dell'Ente. Diversamente, quando trattasi di accessi al Pronto Soccorso per motivi di urgenza, gli Ospiti, prelevati da idonee ed autorizzate ambulanze, non saranno accompagnati dal personale della struttura ma verranno presi in carico dal personale del Pronto Intervento e trasportati al Pronto Soccorso ospedaliero. I Familiari/Referenti saranno tempestivamente avvertiti per via telefonica.

Nel caso in cui agli Ospiti, durante il ricovero nella nostra struttura ed in relazione al loro stato di disabilità, fosse riscontrata la necessità di usufruire di prestazioni di assistenza protesica erogate dal Servizio Sanitario Nazionale, l'Ente attiverà tutte le procedure necessarie a soddisfare tali esigenze.

ART. 5 - LA RETTA

La retta di degenza viene determinata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente, con proprio provvedimento, preliminarmente all'approvazione degli atti di programmazione per l'anno a venire. Annualmente l'importo della retta viene aggiornato tenendo conto di eventuali variazioni positive dell'indice ISTAT-FOI. Resta salva la facoltà del Consiglio di Amministrazione di adeguare i corrispettivi delle rette a inizio anno o in corso d'anno nel caso di variazioni dei costi dei servizi, della manodopera e delle materie prime e/o per sopravvenuti oneri conseguenti a disposizione di Legge o di Regolamenti.

La retta, oltre ai servizi assistenziali, comprende vitto, alloggio, servizio di lavanderia del corredo dell'Ospite e tutti i servizi accessori e complementari alla degenza. Prima dell'ingresso in Struttura, all'Ospite/Familiari/Referenti viene consegnata una lista



I.P.A.V.

Istituzioni Pubbliche di Assistenza Veneziane



contenente la dotazione del corredo personale. Si precisa che non è di competenza dell'Ente l'acquisto di biancheria e di vestiario personale per gli Ospiti.

All'atto dell'ingresso l'Ente chiede ai Familiari/Referenti o al Tutore/Amministratore di sostegno, l'impegno al pagamento della retta attraverso la sottoscrizione di un contratto. In assenza dei soggetti sopraindicati, a garanzia del puntuale pagamento del corrispettivo di soggiorno, l'Ente, previa valutazione della specificità del caso, può richiedere alla persona accolta il rilascio di garanzia personale.

La retta viene applicata dal giorno dell'ingresso dell'Ospite, fatta salva la possibilità di chiedere il versamento per le giornate in cui il posto letto è tenuto a disposizione e non occupato per eventuali ritardi nell'ingresso non dipendenti dal centro servizi.

La retta va versata con mensilità posticipate entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento. In caso di assenza dell'Ospite dalla struttura per un periodo uguale o inferiore ai 15 gg. solari, per licenza o degenza ospedaliera, la retta non subirà alcuna variazione. Per assenze superiori ai 15 gg. consecutivi la retta giornaliera verrà scontata di €. 10,00/die dal sedicesimo giorno, con riduzione nel mese successivo a quello in cui si è verificata l'assenza.

Il pagamento della retta deve essere effettuato con disposizione continua di addebito in C/C. Eventuali diverse modalità di pagamento, essendo considerate eccezioni al presente Regolamento, saranno valutate dalla Direzione dell'Ente su richiesta adeguatamente motivata dell'interessato.

ART. 6 - PRIMA RETTA

Al momento dell'ingresso viene richiesto il versamento di una retta, a copertura dei costi dell'ultimo mese contrattuale, e che sarà restituita per la parte non fruita, o integrata al momento della dimissione/uscita dell'Ospite. Tale versamento, infruttifero, corrispondente ad una mensilità, dovrà essere effettuato con accredito nel C/C dell'Ente.

Sono esclusi dall'obbligo del versamento di tale retta le Amministrazioni Pubbliche che si siano assunte l'onere del totale pagamento della retta di degenza dell'Ospite, fino a quando tale onere risulterà in vigore. Qualora venissero meno le condizioni per la copertura totale da parte dell'Amministrazione Pubblica di riferimento, l'Ospite o l'Amministratore di sostegno/referente dovrà provvedere al versamento di tale retta. L'Ente, per tramite del Segretario Direttore Generale, si riserva di valutare, in casi eccezionali, eventuali altre diverse forme di copertura dei costi dell'ultimo mese contrattuale.

ART. 7 - USCITE DALL'ENTE

Ogni uscita dell'Ospite dal centro servizi deve essere preventivamente comunicata al Responsabile Socio Sanitario del nucleo di appartenenza. L'Ente non adotta misure restrittive eccedenti l'ordinaria sorveglianza; si declina quindi ogni responsabilità, in caso di uscita dell'Ospite, anche per danni a persone o cose comunque connessi o riconducibili all'assenza dell'Ospite.

L'impegno dell'organizzazione è orientato ad attivare le misure preventive possibili per garantire agli Ospiti la sicurezza personale, limitando le azioni di chiusura degli spazi ed evitando consistenti ed invasive forme di sorveglianza e custodia in violazione delle norme etiche e deontologiche.



ART. 8 - VISITE

L'Ente promuove la socializzazione e favorisce il mantenimento della qualità delle relazioni dell'Ospite con i Familiari. Gli Ospiti possono ricevere visite all'interno del centro servizi secondo le modalità definite dalla Direzione negli orari antimeridiani e pomeridiani esposti all'ingresso dei centri servizi, nel rispetto della normativa vigente.

ART. 9 - REGOLE DI CONVIVENZA

La piena libertà di ogni Ospite trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservanza delle norme collettive, indispensabili per il buon funzionamento della vita comunitaria.

Per tali motivi l'Ospite, compatibilmente con le proprie capacità residue fisiche e psicologiche, verrà invitato ad improntare con gli altri utenti un rapporto di massimo rispetto e di reciproca comprensione e solidarietà.

L'Ospite sarà comunque tenuto all'osservanza delle limitazioni imposte dall'equipe medica rispetto allo stato di salute e al rispetto delle norme della civile convivenza.

Per una serena e tranquilla convivenza gli Ospiti sono invitati a:

- tenere un comportamento corretto verso sé stessi e verso gli altri;
- non fumare nei luoghi dove è proibito, specie nelle camere e nei reparti;
- non usare apparecchiature non autorizzate;
- non dare ospitalità in camera a persone estranee;
- osservare le regole di igiene e decoro dell'ambiente;
- consentire al personale di servizio e ad altre persone incaricate dall'Ente di accedere alle stanze per provvedere alle pulizie, controlli e riparazioni.

È vietato:

- detenere e/o consumare alcolici nelle camere e nei reparti;
- portare all'interno dell'Ente alimenti che non siano contenuti in confezioni integre e con la data di scadenza ben visibile; vanno comunque sempre preventivamente informati il Responsabile Socio Sanitario o l'Infermiere professionale;
- somministrare, da parte dei Familiari, farmaci agli Ospiti;
- interferire con il normale svolgimento del lavoro di assistenza prestato dagli operatori;
- tenere animali di qualsiasi genere in stanza e nei locali comuni;
- dare da mangiare ad animali in genere e a volatili in giardino e negli spazi comuni.

Per motivi di sicurezza, di spazio e di igiene non è consentito agli Ospiti/Familiari/Referenti modificare l'arredo delle stanze con l'inserimento di mobilio personale.

Ai Familiari/Referenti è vietato parcheggiare automezzi all'interno dei centri servizi: saranno autorizzate esclusivamente operazioni di accompagnamento dell'Ospite e carico/scarico degli effetti personali.

È consentito l'accesso a visitatori con ossigenoterapia, portatori di bombola di ossigeno mobile, che siano in grado di dimostrare la certificazione e la corretta manutenzione da parte del fornitore della loro apparecchiatura.



I.P.A.V.

Istituzioni Pubbliche di Assistenza Veneziane



ART. 10 – RUOLO DEL FAMILIARE DI RIFERIMENTO

Al momento dell'ingresso viene individuato un familiare di riferimento (Referente) per la gestione dei rapporti con l'Ente, riferiti ai servizi erogati all'Ospite ed ai rapporti economici e collegate garanzie, fatto salvo il diritto di rivalsa nei confronti di altri familiari.

Garantito il diritto di tutti i familiari di confrontarsi con le varie figure professionali, il Referente funge da interlocutore unico nei confronti del centro servizi, soprattutto per la condivisione delle scelte assistenziali, anche in caso di mancata accordo fra i familiari.

Nel caso vi siano più caregivers per ogni ospite, al momento dell'ingresso, l'assistente sociale invita alla individuazione del familiare di riferimento palesando a tutti i presenti obblighi e prerogative del ruolo.

Eventuali uscite dell'ospite accompagnato da caregiver diverso dovranno essere avvallate dal Referente oltre che dal personale sanitario della struttura e della Direzione.

Scelte legate a qualsiasi aspetto dell'assistenza che necessitino un confronto con i familiari (a titolo meramente esemplificativo: cambio della stanza, adozione di contenitori) vengono condivise **esclusivamente** con il familiare di riferimento che avrà il compito di informare gli altri caregivers.

Nel caso di nomina di amministratore di sostegno questi automaticamente diventa il riferimento per il centro servizi, indipendentemente da rapporti di parentela.

ART. 11 – SERVIZI ALL'OSPITE RESI DA PERSONALE ESTERNO ALLA STRUTTURA E NON FACENTE PARTE DEL NUCLEO FAMILIARE

Qualora l'Ospite, o la sua famiglia, intendesse coinvolgere personale esterno al centro servizi per un'assistenza personalizzata ed integrativa, dovrà preventivamente concordare e valutare l'opportunità della stessa con la Direzione del centro servizi, al fine di definire tempi e luoghi, nonché le attività effettuate dalla stessa nel rispetto del Piano Assistenziale Individualizzato delineato per l'ospite. Le modalità di assistenza da parte degli assistenti privati dovranno essere rese nel rispetto di quanto previsto dal presente regolamento.

ART. 12 – DIMISSIONI DALL'ENTE

La Direzione dell'Ente può disporre la dimissione dell'Ospite nei seguenti casi:

- qualora emergano problematiche gravi, sanitarie o comportamentali, che pregiudichino la convivenza con gli altri anziani e/o siano ritenute non gestibili dalla struttura stessa;
- qualora venga a mancare il pagamento della retta di degenza, entro 15 gg. dal ricevimento del secondo sollecito di pagamento trasmesso dall'Ente;
- qualora sussistano inosservanze degli articoli del presente Regolamento.

Si precisa che la dimissione, debitamente motivata, verrà comunicata dall'Ente all'interessato e potrà avere anche decorrenza immediata. In particolare i Contraenti sono obbligati ad accettare la dimissione dell'Ospite dal centro servizi, rinunciando a qualsiasi opposizione.

Nel caso in cui l'Ospite o il Referente, comunichino la rinuncia a proseguire la degenza in struttura, è richiesto un preavviso di almeno cinque giorni e l'invio di una comunicazione scritta, indirizzata alla Direzione dell'Ente. Il mancato rispetto di tale termine sarà considerato inadempimento contrattuale e darà all'Ente il diritto di applicare una penalità



pari all'importo dell'intera retta alberghiera per i giorni di mancato preavviso. I trasferimenti interni tra i Centri Servizi I.P.A.V. non sono soggetti all'obbligo di preavviso.

ART. 13 - NORME DI INTERESSE GENERALE

L'Amministrazione dell'Ente:

- declina ogni responsabilità e non risponde per la perdita, sottrazione, deterioramento e rottura di oggetti personali e protesi in genere, salvo i casi in cui sia tenuta a rispondere ai sensi di legge;
- declina ogni responsabilità e non risponde di preziosi, denaro e valori lasciati in possesso degli Ospiti.

ART. 14 - VALIDITÀ E MODIFICHE DEL REGOLAMENTO

Con l'entrata in vigore del presente Regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente, cessa di aver efficacia ogni precedente Regolamento.

Il presente Regolamento può subire modifiche e/o variazioni nel corso del tempo per motivate decisioni dell'amministrazione dell'Ente. Ogni modifica e/o variazione verrà comunicata agli Ospiti e ai garanti a mezzo affissione di circolare nell'Albo Pretorio on-line e sul sito istituzionale.