

# **CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA Giuseppe Menegazzi**

## INDICE

- 1. PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI**
- 2. L'ISRAA**
  - 2.1 Chi siamo
  - 2.2 L'organigramma
  - 2.3 La missione
  - 2.4 I principi
  - 2.5 Le idee guida
- 3. LA RESIDENZA GIUSEPPE MENEGAZZI**
  - 3.1 I presupposti
  - 3.2 La storia
  - 3.3 La struttura
  - 3.4 L'assetto modulare del centro servizi
  - 3.5 Dove siamo e come raggiungerci
- 4. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI DELLA RESIDENZA**
  - 4.1 La domanda per l'accesso
  - 4.2 La fase dell'accoglienza
  - 4.3 Il trasferimento di un ospite
- 5. UNA BUONA CONVIVENZA NEL RISPETTO E NELLA SICUREZZA**
  - 5.1 La convivenza
  - 5.2 Utilizzo di prodotti personali
  - 5.3 Norme di sicurezza
  - 5.4 Custodia dei valori
- 6 LA RETTA**
  - 6.1 Precisazioni
  - 6.2 Modalità di pagamento della retta
- 7 LE OFFERTE DELLA RESIDENZA G. MENEGAZZI**
  - 7.1 Il ricovero residenziale a lungo termine
  - 7.2 Il soggiorno temporaneo
  - 7.3 La Sezione per persone in Stato Vegetativo
  - 7.4 Il Centro Diurno Alzheimer
  - 7.5 Il ricovero notturno
  - 7.6 Il Polo di disponibilità ospedaliera
- 8. IL MODELLO ORGANIZZATIVO**
  - 8.1 I criteri di base
  - 8.2 Il coordinamento
  - 8.3 L'Unità Operativa Interna
  - 8.4 Il Piano di Assistenza Individuale
  - 8.5 La giornata tipo
- 9. I NUCLEI RESIDENZIALI DELLA RESIDENZA G. MENEGAZZI**
  - 9.1 Piano Terra
  - 9.2 Piano Primo
  - 9.3 Piano Secondo

## 9.4 Piano Terzo

### **10. I SERVIZI NELLA RESIDENZA G. MENEGAZZI**

#### 10.1 I servizi di base

##### 10.1.1 L'assistenza di base

##### 10.1.2 I servizi di cura della persona (parrucchiera e pedicure)

#### **10.2 I servizi sociali**

##### 10.2.1 Il servizio di assistenza sociale

##### 10.2.2 Il servizio di animazione

##### 10.2.3 L'assistenza spirituale

#### **10.3 I servizi sanitari**

##### 10.3.1 Il servizio medico

##### 10.3.2 Il servizio infermieristico

##### 10.3.3 I farmaci, le protesi e gli ausili

##### 10.3.4 Il ricovero in ospedale

##### 10.3.5 Il servizio di fisioterapia

##### 10.3.6 Il servizio di logopedia

##### 10.3.7 Il servizio di psicologia

#### **10.4 I servizi alberghieri**

##### 10.4.1 La portineria

##### 10.4.2 I bar

##### 10.4.3 Il servizio di ristorazione

##### 10.4.4 Il servizio di guardaroba e lavanderia

##### 10.4.5 Il servizio di pulizia

##### 10.4.6 Il servizio di manutenzione

### **11. LA PARTECIPAZIONE**

#### 11.1 I rapporti con la famiglia

#### 11.2 La rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari

#### 11.3 L'assistenza privata

#### 11.4 Il volontariato e le associazioni

### **12. LA TUTELA**

#### 12.1 Le segnalazione dei disservizi

#### 12.2 La qualità del servizio

#### 12.3 I suggerimenti migliorativi

#### **I numeri utili**

#### **Allegati**

Scheda segnalazione disservizio

Modulo segnalazione suggerimenti

Rette per l'anno in corso

## **1. PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI**

L'ISRAA adotta la carta dei servizi della Residenza Giuseppe Menegazzi e la mette a disposizione dei propri fruitori per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di scelta.

In questa carta sono indicati i servizi offerti, le caratteristiche strutturali ed organizzative dell'istituto ed i principali obiettivi di qualità che possono essere direttamente verificati dagli stessi fruitori.

La carta dei servizi:

- costituisce un patto scritto tra il fruitore e la Residenza G. Menegazzi;
- permette di conoscere i servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere garantendo al fruitore gli strumenti di verifica della qualità offerta;
- è un documento di trasparenza a tutela dell'anziano e dei suoi familiari.

Con la carta dei servizi il fruitore verifica il rispetto degli impegni assunti dall'ISRAA ed eventualmente segnala i disservizi, mediante lo strumento del reclamo.

**Foto MENEGAZZI**

## 2. L'ISRAA

### 2.1 Chi siamo

L'ente ISRAA (Istituto per Servizi di Ricovero e Assistenza agli Anziani) ospita circa 850 anziani, di cui 630 non autosufficienti, in quattro sedi residenziali nella città di Treviso.

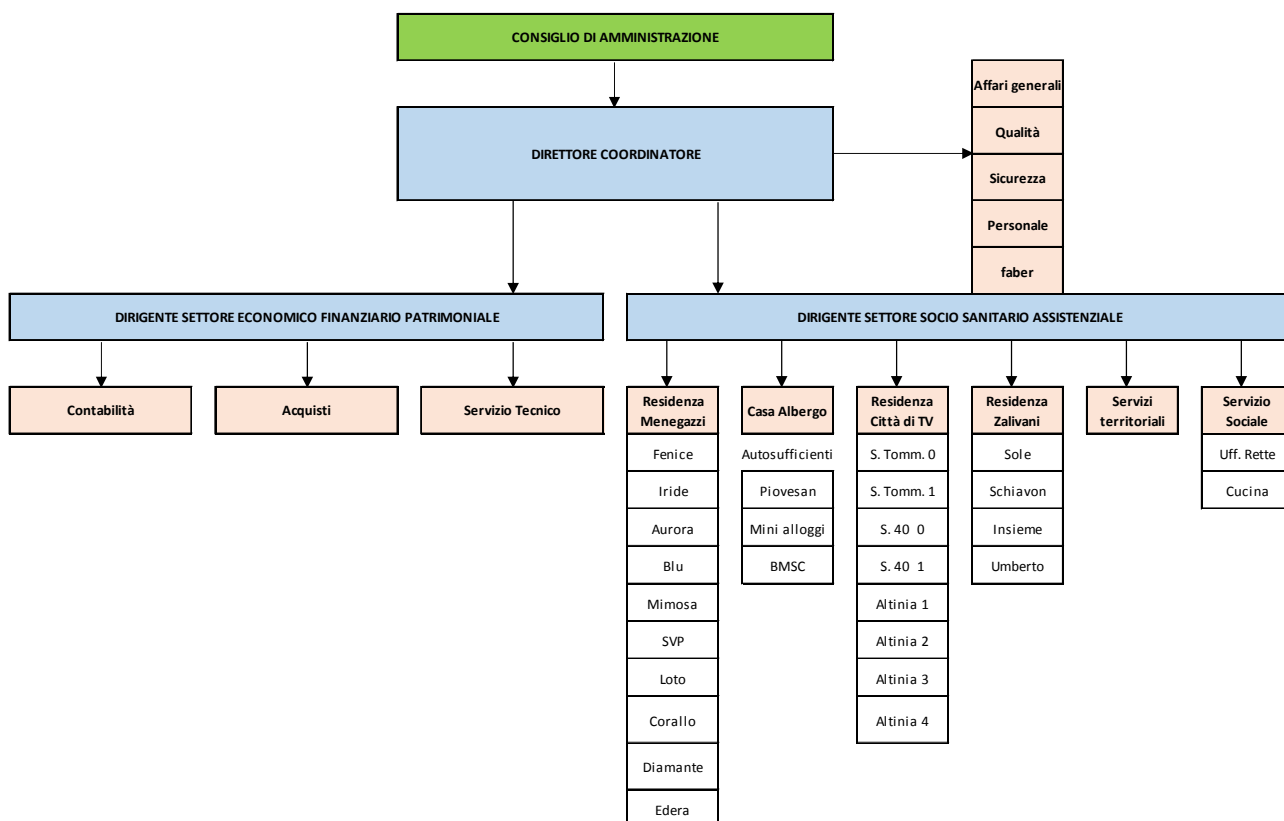
Oltre agli uffici amministrativi, ubicati a Treviso in Borgo Mazzini n° 48, le quattro sedi sono:

- **Casa Albergo Salce**, Viale III Armata, 4;
- **Residenze per Anziani Città di Treviso**, Via N. Di Fulvio, 2;
- **Residenza Giuseppe Menegazzi**, Via Noalese, 40;
- **Residenza Rosa Zalivani**, Viale IV Novembre, 27.

Gestisce inoltre 32 mini alloggi situati in Borgo Mazzini ai n. 24, 37 e 51 e un Cohousing in Via Manzoni.

L'ISRAA infine opera sul territorio attraverso la gestione della Rete Alzheimer in convenzione con l'Azienda ULSS n. 2 e del servizio domiciliare S.A.D. dei comuni di Treviso e Carbonera.

### 2.2 L'organigramma dell'ISRAA



### 2.3 La missione

La missione dell'ISRAA è mettere a disposizione degli anziani che non possano o non desiderino più abitare nella loro casa un luogo ove vivere serenamente, aiutandoli a mantenere il più possibile l'autonomia delle loro azioni e delle loro scelte.

L'impegno dell'organizzazione si ispira a questa filosofia e si traduce, sul piano operativo, nel prendersi cura delle persone fornendo risposte adeguate ai bisogni, in modo da consentire ad ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie nel rispetto della vita all'interno di una comunità.

### 2.4 I principi

La Residenza Giuseppe Menegazzi intende dare applicazione ai principi indicati dalle normative nell'ambito dell'erogazione dei servizi pubblici.

I principali sono:

- **Uguaglianza e rispetto:** l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando *l'unicità* di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.
- **Imparzialità ed obiettività:** ogni persona che presta un servizio all'interno dell'ente opera con imparzialità, obiettività e giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.
- **Continuità:** l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle 24 ore. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare ai fruitori il minore disagio possibile.
- **Diritto di scelta:** ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Le diverse figure professionali che operano all'interno dell'ISRAA hanno il compito di favorire e stimolare le scelte personali nello svolgimento delle attività quotidiane degli anziani residenti nella struttura.
- **Partecipazione:** l'anziano e la sua famiglia sono i protagonisti centrali del nostro servizio ed è a loro che offriamo gli strumenti per favorire una partecipazione attiva.
- **Efficacia ed efficienza:** la struttura fa propri i principi di efficacia ed efficienza, verificando se gli obiettivi di salute riferiti ai fruitori siano stati raggiunti e se si opera in base al migliore utilizzo delle risorse disponibili.

### 2.5 Le idee guida

Nel rispetto dei principi e della missione delineati, le idee guida a cui l'ISRAA si ispira sono le seguenti:

- la **rete dei servizi:** l'ISRAA condivide e partecipa alla rete dei servizi sociali e sanitari dell'ULSS 2 e più in generale della Regione Veneto, con l'obiettivo principale di mantenere la persona anziana nel proprio ambiente di vita. In questo senso si propone come *centro di servizi residenziali e semiresidenziali* del territorio, aperto alla reciproca e mutua relazione con gli altri servizi ed in generale con i cittadini e la comunità;
- i **fruitori:** l'ISRAA si rivolge a persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione ed assistenza;

- gli **obiettivi**: obiettivo generale dell'ente è promuovere la massima qualità di vita possibile agli anziani che vi risiedono. Per raggiungere questo obiettivo devono essere garantiti dei servizi finalizzati a mantenere i massimi livelli possibili di autonomia funzionale, mentale e sociale essendo questa la condizione che permette, anche se in gradi diversi, l'autodeterminazione ed il soddisfacimento dei propri bisogni, desideri e volontà;
- la **cultura**: la salute della persona anziana viene considerata in modo globale, tenendo conto degli aspetti fisici, mentali, sociali ed ambientali che contribuiscono a garantire il suo benessere;
- l'**organizzazione**: la centralità della persona anziana obbliga i servizi che partecipano alla risposta assistenziale a coordinarsi ed integrarsi tra loro in modo da rispettare una visione unitaria della singola persona. Le principali risorse di cui l'ISRAA dispone per raggiungere i propri obiettivi sono il personale, le famiglie, gli anziani stessi ed il volontariato;
- l'**umanizzazione**: è convinzione dell'ISRAA che un servizio di qualità sia il risultato di un insieme di attività caratterizzate da competenze tecnico-professionali e da un elevato livello di umanità nelle relazioni interpersonali.

### 3. LA RESIDENZA GIUSEPPE MENEGAZZI

#### 3.1 I presupposti

L'ISRAA ha dato avvio, da alcuni anni, ad un intenso ed articolato programma di interventi strutturali ed organizzativi, in linea con gli indirizzi regionali, teso ad incrementare e qualificare i posti letto dedicati alla popolazione anziana.

Con l'avvio delle Residenze per Anziani Città di Treviso, avvenuto il 29 maggio 2006, il rifacimento della Residenza Rosa Zalivani e infine con la radicale ristrutturazione della Residenza Giuseppe Menegazzi conclusa nel mese di Agosto 2017, l'ISRAA ha realizzato un grande obiettivo: la creazione di nuove e moderne strutture dedicata agli anziani non autosufficienti che diventassero anche punti di riferimento per il territorio circostante.

Il risultato è l'offerta di servizi di più alta qualità strutturale ed abitativa e l'incremento complessivo di circa 100 posti letto per anziani non autosufficienti, avvicinando così la programmazione regionale con l'effettiva disponibilità di servizi residenziali nel territorio.

#### 3.2 La storia

L'istituto Pia Casa Cronici "Giuseppe Menegazzi" fu fondato il 9 maggio 1898 da Monsignor Menegazzi, Canonico della Cattedrale di Treviso, con l'intento di istituire un centro di accoglienza, ricovero e cura degli anziani e degli infermi poveri, di ambo i sessi, aventi domicilio di soccorso nel Comune di Treviso.

Monsignor Menegazzi, coadiuvato dal sindaco Mandruzzato, acquistò una casa in Via S. Nicolò con lo scopo di creare un ricovero per i malati cronici, per offrire loro un riparo, un aiuto e le medicine adatte alle malattie. Per la gestione della "Casa" Monsignor Menegazzi ricevette l'aiuto della Congregazione delle Sorelle Francescane di Gemona.

Le suore giunsero numerose, soprattutto quando la sede del Menegazzi si spostò da via San Nicolò a San Giuseppe. Le religiose divennero cuoche, infermiere, provvedevano alle pulizie e giunsero, in certi periodi, fino a questuare per i ricoverati.

Grazie all'elemosina e alle offerte spontanee dei cittadini, l'istituto poté continuare ed intensificare la sua opera di assistenza e di ricovero.

*"Così una casa di circa cento e cinquanta cronici con Suore e altro personale, senz'alcun reddito fisso, era provveduta si può dire lautamente dalla Provvidenza: i cronici trattati abbondantemente nel cibo e bene vestiti e tutta la casa tenuta con tanto ordine, con tanto affetto, con tanta pace, con tanta saviezza da essere una vera famiglia e da riscuotere le pubbliche lodi e la pubblica ammirazione, tanto che un giorno il sindaco Mandruzzato ebbe a dire al Consiglio Comunale: - Se volete vedere un modello di casa, governata come si deve, andate alla Pia Casa Cronici"* (dal discorso pronunciato da don Valentino Bernardi in occasione del trigesimo della morte di Monsignor Menegazzi, avvenuta nel 1917)

L'acquisizione di un ruolo di riferimento nel panorama delle opere di carità ed assistenza nel trevigiano venne sottolineata da una visita della regina Elena di Savoia, avvenuta il 13 settembre 1903.

Nel 1911, per dare regolarità giuridica all'istituto e consentire il diritto di accettare le donazioni testamentarie, l'opera si eresse ad "ente morale" (8.02.1912) e passò in gestione alla congregazione di carità che già gestiva la casa di ricovero Umberto I° di Treviso.

Grazie ad una cospicua eredità lasciata dai fratelli Romanin, la congregazione di carità acquistò nel 1914 il locale a San Giuseppe.

La sussistenza ed il ricovero dei poveri cronici furono garantiti anche durante gli anni della guerra 1915-18, grazie al contributo economico del Comune di Treviso, tanto che nell'aprile del 1917, in seguito all'incursione aerea che bombardò la città di Treviso, la casa di S. Giuseppe divenne rifugio delle donne della città.

Le suore del Menegazzi avevano bisogno di partecipare alla Messa quotidiana prima di avviarsi alle tante attività che le attendevano durante la giornata. Di qui la ragione della Chiesa, eretta all'interno del parco della casa.



Nel 1936 il governo italiano decretò che tutti gli istituti di assistenza agli anziani della provincia fossero riuniti nell'Ente Comunale di Assistenza, pur consentendo che ogni opera conservasse la sua amministrazione interna.

Lo statuto prevedeva al Menegazzi il mantenimento gratuito di ricoverati cronici nullatenenti, nei limiti dei mezzi dell'ente, potevano poi essere ammessi anche anziani non poveri salvo il pagamento della retta stabilita.

Nel 1991, con un decreto regionale, la Pia Casa dei Cronici Giuseppe Menegazzi viene fusa con la Casa di Ricovero Umberto I° e l'Opera Pia Ospizio Rosa Zalivani in un unico ente: l'Istituto Servizi di Ricovero ed Assistenza Anziani (ISRAA).

Nel corso del 2017 sono terminati i lavori di ristrutturazione dell'intero edificio con l'abbattimento e il parziale rifacimento dei fabbricati denominati Via Boiago e Via Noalese che, insieme al restauro conservativo di Villa Zucchelli, hanno contribuito ad una importante riqualificazione e rivitalizzazione dell'intera area di San Giuseppe.

### ***Villa Lancenigo Zucchelli***

La villa Lancenigo Zucchelli è una piccola e graziosa costruzione inserita nel complesso edilizio dell'istituto Menegazzi ove abitavano le Suore Francescane che prestavano assistenza agli ospiti dell'istituto.

La villa, eretta nei primi anni del XVII secolo, ha una bella facciata principale con al centro del piano una trifora con balaustre in pietra sagomata del Settecento; successivamente, nell'Ottocento, è stata arricchita da eleganti e sobri intonaci a marmorino, con dischi e decorazioni in bassorilievo.

Dalla sua costruzione sino al 1778, fu di proprietà della signora Damiani. Successivamente divenne proprietà della famiglia veneziana dei Gardin e nel 1812 venne acquistata dalla famiglia Baliviera, di Treviso, i cui discendenti maschi hanno ricoperto più volte la nomina di Parroco della vicina parrocchia di San Giuseppe.

La proprietà della villa e del terreno circostante passò poi alla nobildonna Laura Giroto e alla contessa Affaticati Zucchelli di Venezia.

Dopo la morte della contessa, i proprietari non furono più interessati al suo utilizzo e ciò consentì, nel 1903, l'insediamento delle Carmelitane Scalze mentre nel 1912 la Congregazione di Carità acquistò i locali e li diede in gestione alle Suore Francescane, che vi hanno abitato fino all'inizio dei lavori di restauro. Oggi la Villa è sede di Faber, la divisione di ISRAA che si occupa di innovazione, ricerca e progettazione europea.

### **3.3 La struttura**

La residenza ospita 244 anziani non autosufficienti, oltre a 12 persone in centro diurno.

La residenza si sviluppa su quattro piani, oltre ad un piano interrato:

- al piano terra sono ubicati la direzione, la portineria, il bar, il salone ed i due nuclei Fenice e Iride e gli uffici dedicati all'accoglienza degli anziani e dei familiari;
- al primo piano sono ubicati i nuclei Aurora A, Aurora B, Blu, Mimosa e la sezione per persone in Stato Vegetativo;
- al piano terra di Via Boiago è presente il nucleo Loto;
- al secondo piano sono ubicati i nuclei Corallo e Diamante;
- al terzo piano è ubicato il nucleo Edera;
- al piano interrato sono ubicati gli spogliatoi, un service di appoggio (la cucina centrale è presso le Residenze per Anziani Città di Treviso), una palestra, i locali di servizio ed i magazzini;
- nel retro della residenza si trovano alcuni giardini, il parco, la chiesa, la camera mortuaria e villa Zucchelli ove ha sede il centro di formazione dell'ISRAA e FABER Fabbrica Europa..

### **3.4 L'assetto modulare del centro servizi.**

Ogni nucleo è dotato di un proprio staff socio sanitario composto dalle diverse professionalità che assistono gli anziani. L'organizzazione orizzontale del modulo, per piano,

consente una maggiore economicità nella allocazione del personale specie in orario notturno consentendo una pronta risposta ed una adeguata sorveglianza organizzata in coppie di lavoro composte tra operatori socio sanitari tratti dai nuclei contigui e complanari.

I professionisti, quali gli psicologi, gli educatori, i fisioterapisti, i logopedisti, gli assistenti sociali agiscono su nuclei complanari al fine di ottimizzarne la collocazione, la flessibilità all'interno di un quadro di coordinamento di modulo anche in virtù degli standard regionali inerenti le risorse umane (D.G.R. 84/07).

In relazione all'esigenza di strutturare i nuclei con una numerosità compresa nei 30 posti letto, così come previsto dalla L.R. 22/02, ed in moduli di massimo 120 posti letto, come disposto dalla D.G.R. 84/07, i moduli del centro servizi presentano, rispetto a quanto previsto dalla D.G.R. 2034/94 per le R.S.A. con più di 90 posti letto (in caso di ristrutturazioni con aggregazioni di 3-4 moduli funzionali – multipli di modulo, pag. 6977 del B.U.R. n.55/1994 punto C, sub a) una aggregazione funzionale che porta alla definizione di **3** moduli organizzati per piano della struttura come di seguito schematizzato.

<b>Moduli</b>	<b>Nuclei afferenti</b>	<b>1° livello</b>	<b>2° livello</b>	<b>SVP</b>	<b>Totale posti letto</b>	<b>Totale pl moduli</b>
TERRA	Fenice	6	24		30	56
	Iride	4	12		16	
	Loto	10			10	
PRIMO PIANO	Aurora A	18	12		30	98
	Aurora B	8	6		14	
	Blu	18	12		30	
	Mimosa	12	6		18	
	S.V.			6	6	
SECONDO – TERZO P	Corallo	18	12		30	90
	Diamante	24	6		30	
	Edera	24	6		30	
<b>Totale</b>	<b>Totale</b>	<b>142</b>	<b>96</b>	<b>6</b>	<b>244</b>	<b>244</b>

La distribuzione delle stanze per numero di posti letto è la seguente:

Nuclei abitativi	Stanze da 4 p.l.	Stanze da 3 p.l.	Stanze da 2 p.l.	Stanze da 1 p.l.
Fenice (30 pl)	4	3	2	1
Iride (16 pl)	0	1	6	1
Aurora A (30 pl)	4	3	2	1
Aurora B (14 pl)	0	1	5	1
Blu (30 pl)	0	6	6	0
Nucleo Mimosa (18 pl)	0	0	9	0
Sezione S.V. (6 pl)	0	0	3	0
Nucleo Loto (10 pl)	0	0	5	0
Nucleo Corallo (30 pl)	4	3	2	1
Nucleo Diamante (30 pl)	0	6	6	0
Nucleo Edera (30 pl)	0	8	3	0
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>31</b>	<b>49</b>	<b>5</b>
<b>Totale posti letto</b>	<b>48</b>	<b>93</b>	<b>98</b>	<b>5</b>

Tutti i servizi della struttura sono collegati da un efficiente sistema di comunicazione.

La struttura è priva di barriere architettoniche.

La struttura è completamente climatizzata.

Lo spazio verde, a disposizione degli anziani comprende un parco ed alcune aree attrezzate ed un giardino Alzheimer in prossimità del nucleo Alzheimer.

Ci sono inoltre un ampio ingresso, una portineria, un salone polifunzionale, un bar, una chiesa, una sala per la formazione.

I principali punti di riferimento comuni sono il salone centrale a piano terra con il bar ed i salottini, la chiesa, il parrucchiere e pedicure, la palestra, la sala biblioteca e conferenze, una sala animazione, un guardaroba.

### **3.5 Dove siamo e come raggiungerci**

La Residenze Giuseppe Menegazzi si trova in Via Noalese, 40.

(Piantina di Treviso)

## 4. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

### 4.1 La domanda per l'accesso

Possono accedere ai servizi della Residenza Giuseppe Menegazzi solo persone non autosufficienti che abbiano superato i 60 anni di età, di entrambi i sessi e senza alcun vincolo di residenza.

L'accesso è regolato da apposite norme disposte dalla Regione del Veneto e dall'ULSS n. 2.

L'iter previsto per l'accesso ai servizi residenziali e per il centro diurno per non autosufficienti convenzionati con la Regione del Veneto prevede da parte del cittadino l'avvio di due procedure:

1. la domanda per il diritto all'accesso in qualità di anziano non autosufficiente in una struttura residenziale accreditata, da effettuare presso il proprio distretto socio sanitario;
2. la domanda per l'accesso da effettuare presso la struttura residenziale scelta.

Per quanto riguarda la **prima domanda**, l'iter è il seguente:

- il cittadino o gli aventi titolo devono recarsi presso il proprio distretto socio sanitario di competenza per formulare la domanda di accesso ai servizi residenziali o semiresidenziali per anziani non autosufficienti, allegando la Scheda SVAMA - Sanitaria compilata dal medico di base ed indicando nell'apposito modulo, nell'esercizio del diritto di libera scelta, la/le struttura/e che meglio rispondono alle proprie necessità;
- il distretto socio sanitario attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale per la valutazione della condizione di bisogno e di non autosufficienza utilizzando la scheda di valutazione SVAMA;
- i risultati della valutazione SVAMA vengono sintetizzati in un profilo di non autosufficienza ed in un punteggio sintetico di gravità;
- il cittadino viene inserito in una graduatoria per l'accesso ai servizi residenziali con il proprio punteggio di gravità.

Il diritto del cittadino all'accesso alla residenza si verifica quando risulta essere primo nella graduatoria unica dell'ULSS per il tipo di servizio richiesto, e, contemporaneamente, si rende libero un posto presso la/e struttura/e residenziale/i scelta/e.

In questo caso l'ULSS emette, a nome del cittadino interessato, una impegnativa di residenzialità per la sua accoglienza in una struttura residenziale accreditata per anziani non autosufficienti.

In generale, una persona è considerata *non autosufficiente* quando ha bisogno di essere aiutata nelle attività della vita quotidiana, non è lucida ed ha necessità di sorveglianza in più momenti della giornata. Nella Regione del Veneto viene distinto il tipo e il grado di non autosufficienza attraverso il sistema dei profili (dal 2 al 17):

Profilo	Descrizione del profilo
1	Lucido, autonomo. profilo AUTOSUFFICIENTE
2	Lucido, in parte dipendente
3	Lucido, deambula assistito
4	Lucido, non deambulante ma autonomo
5	Lucido, gravemente dipendente
6	Confuso, deambulante, autonomo
7	Confuso, deambulante
8	Confuso, deambula assistito
9	Confuso, allettato
10	<i>profilo non esistente</i>
11	Confuso o stuporoso, totalmente dipendente
12	Lucido, con elevate necessità di cure sanitarie
13	Deambulante con elevate necessità di cure sanitarie
14	Lucido, allettato, con elevata necessità di cure sanitarie

15	Confuso o stuporoso, dipendente, con elevata necessità di cure sanitarie
16	Problemi comportamentali prevalenti, discreta autonomia
17	Problemi comportamentali, dipendente

La **seconda domanda** riguarda il rapporto contrattuale tra il cittadino richiedente o gli aventi titolo e la struttura residenziale. La domanda potrà essere perfezionata e conclusa solo a seguito dell'emissione dell'impegnativa di residenzialità a favore del cittadino avente diritto da parte dell'ULSS.

I documenti necessari da presentare all'atto della domanda sono:

- una fotocopia della carta di identità in corso di validità;
- una fotocopia del codice fiscale;
- una fotocopia della tessera sanitaria;
- il CUD o la denuncia dei redditi;
- l'eventuale verbale di invalidità con la tessera di esenzione dal pagamento del ticket sanitario;
- copia della scheda SVAMA;
- l'eventuale documentazione relativi alla nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno.

La domanda di accesso deve essere presentata, da parte dell'anziano o degli aventi titolo, alle assistenti sociali che operano presso la sede amministrativa dell'ISRAA, in Borgo Mazzini n.48, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.30.

Il numero di telefono è lo 0422.414729.

In alternativa, altri numeri di telefono utili sono i seguenti: 0422.414728 e 0422.414748.

Le assistenti sociali hanno una sede operativa anche presso la Residenza Menegazzi dove possono essere contattate tramite centralino al numero di telefono 0422.414411.

A seguito della domanda, l'assistente sociale e un responsabile del nucleo di accoglienza effettuano, di norma, una visita di preingresso al fine di predisporre quanto necessario per un corretto inserimento dell'anziano in struttura.

**Al fine di facilitare la procedura ed accelerare i tempi dell'iter amministrativo, l'anziano ed i propri familiari sono invitati a contattare quanto prima il servizio sociale dell'ISRAA per formalizzare la propria richiesta di inserimento in struttura.**

Al momento dell'inserimento dovranno essere prodotti:

- tessera sanitaria ed eventuale esenzione dal ticket;
- certificato del medico curante attestante l'assenza di malattie infettive e contagiose che possano pregiudicare la vita di comunità e compromettere l'ingresso nella comunità;
- la terapia farmacologica in atto;
- i referti di accertamenti clinici recenti nonché copia di cartelle cliniche di eventuali ricoveri ospedalieri;
- un documento di identità valido.

#### **4.2 La fase dell'accoglienza**

Entrare in casa di riposo significa lasciare la propria abitazione per inserirsi in una nuova casa. Accompagnare l'anziano e la sua famiglia in questa fase è importante per cercare di diminuire il disagio che questo importante cambiamento normalmente comporta.

Prima dell'inserimento, se possibile, gli operatori si recano a domicilio dell'anziano e la decisione di entrare in casa di riposo viene condivisa con i familiari più vicini. In quel contesto verranno acquisite tutte le informazioni sull'Ospite in ordine ai suoi bisogni particolari, necessità ed abitudini. Viene inoltre consegnata ai familiari la lista delle cose utili (calzature, biancheria, vestiario, ecc.) da portare il giorno di ingresso in struttura.

Qualora ne sussistano le condizioni, la famiglia e l'anziano vengono invitati, prima dell'ingresso, a visitare la struttura e la camera che li ospiterà. Per rendere il distacco meno pesante si consiglia di portare in struttura qualche piccolo oggetto personale dell'anziano.

All'ingresso in struttura l'anziano ed i suoi familiari verranno accolti dal responsabile di nucleo e da un operatore che si dedicherà in modo specifico all'anziano. Tale attenzione continuerà anche nei giorni successivi per aiutare l'Ospite ad ambientarsi nel nuovo contesto.

L'infermiere effettuerà la prima rilevazione dei dati sanitari salienti e l'anziano verrà visitato dal medico alla prima occasione possibile.

In questa importante fase i familiari vengono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro e con il responsabile di nucleo per affiancarlo nel percorso dell'inserimento. I familiari sono comunque invitati a rivolgersi ai diversi referenti (coordinatore di sede, coordinatore di nucleo, operatore capoturno, medico) presenti in struttura per ogni richiesta o informazione ritenuta necessaria. Infine, su richiesta, possono essere aiutati e sostenuti nell'affrontare questo delicato momento dal servizio psicologico.

Di norma gli ingressi si effettuano alla mattina dal lunedì al venerdì.

Ai sensi delle vigenti normative, per gli anziani che utilizzano la residenzialità definitiva, l'ente è tenuto a comunicare al Comune di Treviso l'avvenuto ingresso in comunità cui segue la variazione anagrafica.

### **4.3 Il trasferimento di un Ospite**

Al momento dell'inserimento ogni anziano viene accolto nel nucleo più adeguato ai propri bisogni e se l'adattamento sarà positivo questo diventerà il suo ambiente di vita.

Eventuali trasferimenti di stanza, di nucleo o di sede potranno comunque avvenire qualora intervenissero nuovi importanti eventi, come ad esempio un sostanziale cambiamento della condizione di salute o particolari difficoltà relazionali.

In ogni caso, tale decisione sarà presa in sede di Unità Operativa Interna ed opportunamente motivata sia all'anziano che ai suoi familiari.

Il cambiamento di stanza, di nucleo o di sede potrà comportare una variazione della retta giornaliera.

## **5. UNA BUONA CONVIVENZA NEL RISPETTO E NELLA SICUREZZA**

### **5.1 La convivenza**

Nella Residenza G. Menegazzi convivono ogni giorno, a diverso titolo, più di 400 persone (anziani, lavoratori, familiari, volontari, ecc.). In un contesto comunitario così ampio, affinché la vita possa svolgersi nella serenità, è necessario che tutte le persone si impegnino in comportamenti adeguati, consoni alla situazione.

Per questo motivo i rapporti tra il personale, gli Ospiti ed i familiari sono improntati al reciproco rispetto, in un clima di cordiale e corretta collaborazione.

Per facilitare al massimo le relazioni tra le persone, non sono previste limitazioni d'orario per le visite dei parenti e degli amici. Sono tuttavia richieste due particolari attenzioni:

- il rispetto della privacy degli altri anziani che risiedono nella stessa camera o nello stesso nucleo;
- la non interferenza con il normale svolgimento del lavoro di assistenza prestatato dagli operatori. Per tale motivo è fatto obbligo a chiunque, su semplice richiesta degli operatori, di uscire dalla stanza dell'Ospite durante le operazioni di assistenza e di cura da parte degli operatori, degli infermieri o del medico.

Per non arrecare disturbo ad altri anziani e favorire il riposo, si raccomandano gli Ospiti ed i loro familiari di evitare il più possibile rumori e moderare il volume di radio e televisore dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 22.00 alle 8.00.

All'interno della struttura è vietato fumare.

L'Ospite ed i familiari non possono pretendere dal personale prestazioni non contemplate nel programma di servizio ed il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

### **5.2 Utilizzo di prodotti personali**

Gli Ospiti possono utilizzare prodotti per l'igiene della persona e degli ambienti, privi però di sostanze pericolose o infiammabili. Il personale è a disposizione per aiutare l'anziano ed i familiari nella scelta e nell'utilizzo dei prodotti.

### **5.3 Norme di sicurezza**

Per garantire la massima sicurezza degli Ospiti ed il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza, l'Amministrazione ha deliberato una serie di disposizioni applicate in base ai principi di precauzione e prevenzione.

Nello specifico, sono stati stabiliti i seguenti limiti:

- a) divieto di usare fiamme libere (fuochi, candele, ecc.);
- b) divieto di tenere nella stanza materiale classificato infiammabile, facilmente combustibile, corrosivo, nocivo o irritante;
- c) divieto di accumulare grossi quantitativi di materiale suscettibile di incendio (ad es. borse e involucri di plastica, giornali, ecc.);
- d) obbligo di consentire l'ispezione della stanza da parte del personale autorizzato (coordinatori o loro delegati) e dei componenti del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- e) obbligo di consentire l'accesso immediato nelle stanze da parte delle squadre di emergenza. Nei casi in cui venga concessa la possibilità di chiudere la stanza a chiave, l'Ospite è informato dell'esistenza di una chiave universale che consente l'apertura della porta della sua stanza, in caso di emergenza;
- f) obbligo, nelle ore notturne e durante i periodi di assenza dalle camere, di spegnere le luci e le apparecchiature alimentate da energia elettrica che non necessitano del collegamento continuo con la rete elettrica;
- g) divieto di utilizzo nelle camere di elettrodomestici non autorizzati. L'utilizzo di piccoli elettrodomestici (frigorifero, televisore, phon, ventilatore, lampade votive, radio, ecc.) deve essere preventivamente comunicato e sarà autorizzato solo se:
  - gli apparecchi proposti possiedano le obbligatorie caratteristiche di sicurezza (apposita marcatura CE);

- rientra nei limiti della potenza massima erogabile dalla linea elettrica presente nella stanza, secondo le modalità d'uso e di contemporaneità definite, senza l'uso di spine multiple;
- le condizioni di salute dell'anziano ne garantiscano un uso appropriato.

#### **5.4 Custodia valori**

L'Ospite che lo richieda può affidare la custodia di oggetti di valore e somme di denaro all'ente. Per tale servizio potrà rivolgersi al coordinatore di sede.

Sulla base del valore dei beni, la custodia sarà assicurata presso la sede stessa o presso l'ufficio economato dell'ISRAA.

Si consiglia in ogni caso di non tenere nella propria stanza oggetti di valore o importanti somme di denaro. L'ISRAA declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti.



## **6. LA RETTA**

Per i servizi forniti, come esposti nella presente carta dei servizi, l'Ospite verserà una retta determinata, di norma annualmente, dal Consiglio di Amministrazione dell'ISRAA.

L'ammontare è legato alla tipologia della stanza occupata, al tipo di servizio erogato, all'attribuzione da parte dell'ULSS dell'impegnativa di residenzialità.

Con l'emissione dell'impegnativa di residenzialità la Regione del Veneto riconosce agli anziani non autosufficienti, che ne hanno titolo, il diritto all'ingresso in struttura secondo le modalità vigenti. Tale impegnativa si traduce in un contributo economico giornaliero per la copertura delle spese di rilievo sanitario, ad integrazione della retta alberghiera versata direttamente dall'anziano o dalla sua famiglia.

Il contributo regionale erogato dalla Regione Veneto viene versato, tramite l'Azienda ULSS, direttamente all'ente in proporzione alle giornate di presenza degli anziani non autosufficienti con impegnativa di residenzialità.

La retta alberghiera applicata, a carico dell'anziano e della sua famiglia, è riferita alla singola giornata. Ai fini contabili vengono conteggiati i giorni di permanenza, compresi quello di ingresso e di uscita. Tale criterio viene applicato ad ogni tipologia di conteggio (assenze per motivazioni personali, ricovero ospedaliero, ecc.).

Le variazioni dell'importo giornaliero addebitato all'Ospite - sia in aumento che in diminuzione - dovute ad adeguamento della retta, cambio di stanza o altro, sono applicate dal giorno in cui tale cambiamento si verifica.

Le modalità di applicazione della retta sono stabilite da apposito Regolamento pubblicato sul sito dell'ISRAA e adeguatamente illustrato dalle assistenti sociali prima della firma del contratto di ospitalità.

### **6.1 Precisazioni**

Il posto letto/stanza si intendono resi disponibili all'ISRAA quando siano liberati da tutti gli effetti personali, compresi eventuali mobili e le suppellettili dell'Ospite. Nel caso in cui i familiari intendano farne dono all'ente, la volontà e l'accettazione devono essere espresse in forma scritta.

### **6.2 Modalità di pagamento della retta**

La retta mensile viene conteggiata nei primi giorni del mese successivo. L'importo prevede tutti gli sconti o le integrazioni riguardanti il mese appena trascorso. Il conto così risultante viene inviato a domicilio del garante. Se i garanti sono più di uno, in sede di sottoscrizione del contratto provvederanno ad individuare il destinatario non solo dei conti mensili ma anche di tutte le comunicazioni inerenti la permanenza dell'Ospite.

La retta mensile indicata nel conto, oltre all'importo di bollo dovuto per legge, va corrisposta entro i termini previsti dal documento contabile.

Le rette possono essere pagate:

- mediante versamento diretto dell'importo presso una qualsiasi delle Agenzie del Tesoriere dell'ISRAA. In questo caso non verrà applicata alcuna commissione e sarà dovuto solo il bollo per quietanza;
- mediante bonifico bancario;
- mediante addebito automatico in conto corrente (RID).

Le rette mensili vanno corrisposte secondo l'importo esatto previsto dal conto.

Il personale dell'ente non è autorizzato a ricevere alcun tipo di pagamento sotto qualsivoglia altra forma (assegni, contanti, ecc.).

La gestione delle rette è curata dall'Ufficio Rette, situato al piano terra della sede amministrativa dell'ISRAA, Borgo Mazzini n°48.

L'Ufficio è aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 12.30.

Il telefono dell'ufficio rette è 0422.414727.

## **7. LE OFFERTE DELLA RESIDENZA GIUSEPPE MENEGAZZI**

L'ospitalità ed i servizi che vengono forniti agli anziani possono avere forme diverse.

### **7.1 Il ricovero residenziale a lungo termine**

Il ricovero residenziale risponde al bisogno di protezione ed assistenza delle persone anziane che, per diversi motivi, non possono o non desiderino più rimanere nel loro ambiente di vita.

Il ricovero residenziale può essere di 1° livello (ridotta compromissione sanitaria) e di 2° livello (media compromissione sanitaria) e avviene secondo le modalità contenute nel regolamento per l'accesso ai servizi residenziali dell'ULSS 2.

Per questi tipi di ricovero non vengono stabilite date di dimissione e l'organizzazione dei servizi predispone quanto necessario per una residenzialità a lungo termine.

### **7.2 Il ricovero temporaneo**

Il ricovero temporaneo di un anziano non autosufficiente, con impegnativa di residenzialità di 1° livello (minima ridotta intensità sanitaria), prevede la permanenza nelle Residenze Giuseppe Menegazzi di Treviso per un periodo definito nel progetto dell'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale e nel contratto di accoglimento tra l'anziano e l'ente.

I ricoveri temporanei possono essere di due tipi:

- *programmati*: si tratta di una modalità prevista per consentire alle famiglie ed ai servizi di poter programmare per tempo degli inserimenti a tempo determinato. Anche in questo caso si tratta di un progetto previsto dall'attuale regolamento dell'ULSS 2 per l'inserimento di anziani non autosufficienti in strutture accreditate. Il ricovero temporaneo di norma è di tre mesi e non costituisce in alcun modo titolo preferenziale per l'inserimento a lungo termine in struttura;

- *di emergenza*: si tratta di un progetto che ha l'obiettivo di dare ospitalità a persone anziane non autosufficienti in condizioni di emergenza sociale.

I criteri e le modalità sono stabilite dall'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale nel rispetto di quanto previsto nel regolamento dell'ULSS .

### **7.3 La Sezione per persone in Stato Vegetativo**

Nella Sezione per SV i ricoveri sono stabiliti sulla base di una specifica graduatoria ULSS nel rispetto dei parametri regionali di funzionamento. Il personale impiegato, oltre ad essere presente in uno standard più elevato, presta quotidianamente un'assistenza altamente qualificata che coinvolge, oltre ai malati, anche i loro familiari attraverso azioni di partecipazione e di sostegno.

### **7.4 Il Centro Diurno Alzheimer**

Il Centro Diurno Alzheimer si rivolge ad anziani non autosufficienti con problemi di deterioramento cognitivo o affetti da morbo di Alzheimer. L'accesso al servizio da parte di anziani con l'impegnativa di residenzialità avviene secondo le modalità contenute nel regolamento per l'accesso ai servizi semiresidenziali dell'ULSS 2.

Il servizio, che può comprendere anche il trasporto delle persone dalla propria abitazione al centro diurno e viceversa, compatibilmente con il luogo di residenza e con le disponibilità dell'ISRAA, è aperto tutti i giorni dell'anno dalle 7.45 alle 19.00.

### **7.5 Il ricovero notturno**

Per gli Ospiti del Centro Diurno Alzheimer è prevista la possibilità di trascorrere in struttura anche la notte. Tale soluzione, occasionale e limitata nel tempo, viene realizzata attraverso una programmazione a seguito di una richiesta da parte dei familiari dei fruitori del Centro Diurno al Coordinatore di Nucleo.

### **7.7 Il Polo di disponibilità ospedaliera**

Presso la Residenza Giuseppe Menegazzi sono disponibili 10 posti letto in convenzione con l'Azienda ULSS n. 2 per ricoveri temporanei a seguito di dimissioni ospedaliere. L'accesso a tali posti letto è stabilito direttamente dall'Azienda ULSS e concordato con la struttura in sede di Unità Valutativa Multidimensionale.

## 8. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

### 8.1 I criteri di base

Il modello organizzativo della Residenza G. Menegazzi si basa sui seguenti elementi:

- Il lavoro per progetti: si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata a perseguire obiettivi di salute e benessere per gli Ospiti e nella valutazione dei risultati raggiunti.
- La valutazione multidimensionale: è la modalità che consente di accertare la condizione di salute globale dell'anziano tenendo conto degli aspetti fisici, psicologici e sociali, nonché del livello di autonomia, al fine di personalizzare gli interventi dei servizi.
- Il lavoro d'équipe: è la modalità di lavoro a livello di sede e di nucleo e si realizza attraverso le Unità Operativa Interna di nucleo, le riunioni nucleo, il coordinamento e l'integrazione delle diverse attività e professioni. Le diverse figure professionali agiscono, secondo le proprie competenze, in linea con gli obiettivi definiti nel lavoro d'équipe.

### 8.2 Il coordinamento

Il modello di funzionamento della Residenza fa riferimento a tre figure di coordinamento responsabili ai diversi livelli dell'organizzazione:

- **Il coordinatore di sede:** è il responsabile della sede e cura il coordinamento generale, il personale e tutti i servizi attivi nella struttura. La funzione di vice coordinatore di sede è affidato ad un coordinatore di nucleo della Residenza Menegazzi.
- **Il coordinatore di nucleo:** è il responsabile della gestione dei nuclei della residenza affidata e cura il coordinamento del personale e di tutti i servizi attivi presso la residenza stessa. Il principale obiettivo è creare le condizioni organizzative ottimali per conseguire i migliori risultati di salute e benessere degli anziani ospitati. Segue l'accoglienza dell'Ospite nel nucleo, comunicando all'interessato ed ai suoi familiari le decisioni di carattere assistenziale assunte; garantisce il mantenimento degli standard relativi ai servizi sociali, assistenziali, sanitari ed alberghieri. Vigila sulla sicurezza degli ambienti e delle attrezzature.
- **Il collaboratore socio assistenziale capo turno:** è responsabile, durante il proprio turno di lavoro, dell'attività svolta presso il nucleo dagli operatori che forniscono l'assistenza di base. Per offrire agli anziani ed alle loro famiglie un punto di riferimento stabile e presente, in ogni nucleo operano due capo turno.

### 8.3 Le Unità Operative Interne (UOI)

L'UOI è un gruppo di lavoro multiprofessionale previsto dalla vigente normativa regionale e riguarda il funzionamento di ogni singolo nucleo. Il suo compito principale è di valutare i bisogni di ogni singolo anziano e di predisporre adeguate risposte.

Le decisioni dell'UOI trovano applicazione nei Piani di Assistenza Individuali (PAI) e nei programmi terapeutici riabilitativi attivati nei confronti dei singoli o gruppi di anziani.

L'UOI è composta dalle seguenti figure professionali:

- coordinatore di sede
- coordinatore di nucleo
- assistente sociale
- medico coordinatore USSL
- medico curante
- infermiere
- operatore addetto all'assistenza

- professionisti (psicologa, logopedista, fisioterapista, educatore professionale).

#### **8.4 Piano di Assistenza Individuale (PAI)**

Per ogni anziano viene redatto un Piano di Assistenza Individuale definito in sede di UOI di nucleo e descritto in un'apposita scheda.

La definizione di un PAI segue quattro fasi:

- a) Conoscenza: valutazione globale e multiprofessionale della condizione di bisogno dell'anziano.
- b) Definizione degli obiettivi: vengono definiti gli obiettivi di salute perseguiti tenendo conto, allo stesso tempo, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili.
- c) Sviluppo dei programmi operativi: viene definito l'aspetto operativo del PAI stabilendo chi lo realizza, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non dovessero più sussistere le condizioni oggettive per la realizzazione del PAI, ne dovranno essere specificate le motivazioni.
- d) Verifica dei risultati raggiunti: trascorsi i tempi previsti dal PAI o alla luce di eventuali cambiamenti nel frattempo avvenuti, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.

Il coordinatore di nucleo comunica all'Ospite ed ai suoi familiari il PAI ed è garante della sua applicazione. L'Ospite e/o i familiari hanno altresì il diritto di conoscere, nelle forme e nei tempi previsti, il PAI riferito all'anziano interessato.

#### **8.5 La giornata tipo**

La giornata tipo degli anziani non autosufficienti che vivono presso i nuclei della Residenza G. Menegazzi, può essere così riassunta:

- al mattino il personale di assistenza si occupa dell'igiene, dell'abbigliamento e della cura di ciascun Ospite, viene riordinata la stanza e servita la colazione nelle sale da pranzo;
- nell'arco della mattinata vengono svolte le attività di assistenza di base e sanitaria, gli interventi infermieristici, di fisioterapia individuale o in piccoli gruppi, di logopedia, di assistenza psicologica e l'attività di animazione; particolare attenzione viene prestata all'idratazione degli Ospiti, ai quali vengono offerte più volte bevande calde o fresche;
- fra le 11.30 e le 12.00 viene servito il pranzo;
- dopo il riposo pomeridiano è servita una leggera merenda e varie bevande calde e fresche, mentre riprendono le eventuali attività ricreative ed occupazionali organizzate nel pomeriggio;
- dopo la cena, prevista attorno alle 18.00, gli operatori aiutano gli Ospiti a prepararsi per la notte e gli infermieri somministrano le eventuali terapie;
- nel corso della notte è presente personale assistenziale ed infermieristico che provvede, al bisogno, al cambio dei panni, alla eventuale mobilitazione, alla supervisione ed al controllo che tutto vada bene.

Per gli anziani che vivono presso i nuclei Iride e Fenice, che ospitano persone affette da demenza anche con gravi disturbi del comportamento, l'organizzazione della giornata avviene in modo vario ed articolato tenendo conto delle caratteristiche di comportamento collegate alle diverse forme di demenza.

I principali elementi che guidano tale organizzazione fanno riferimento al modello Person Centred Care, ovvero ad una modalità assistenziale mirata a creare un ambiente strutturale ed assistenziale che segue le diverse evoluzioni dei bisogni, anche giornaliere, adattando conseguentemente l'organizzazione dell'assistenza.

Alcuni elementi esemplificativi dell'approccio sono:

- le alzate spontanee degli anziani, per cui si attende il risveglio naturale delle persone;

- la continua disponibilità di cibo per fare fronte alle continue, variabili e imprevedibili richieste degli Ospiti;
- la flessibilità del piano di lavoro rispetto ai bagni, all'igiene, alle uscite, alle attività di animazione, sempre in relazione ai bisogni contingenti.

## 9. I NUCLEI RESIDENZIALI DELLA RESIDENZA G. MENEGAZZI

Ogni residenza è deputata all'accoglienza, in fase di ingresso, di anziani caratterizzati da profili tendenzialmente omogenei. In questo modo si cerca di avvicinare le specifiche esigenze degli anziani ad una migliore organizzazione dell'assistenza, mirata negli interventi e specializzata nelle professionalità.

Il quadro complessivo dei 244 posti letto della residenza Menegazzi, suddiviso nelle 4 unità d'offerta presenti, è il seguente:

- 142 posti letto di 1° livello;
- 96 posti letto di 2° livello;
- 6 posti letto in Sezione Stati Vegetativi
- 12 posti per servizi semi residenziali (Centro Diurno).

La loro distribuzione complessiva all'interno della struttura è la seguente:

Nuclei	1° livello	2° livello	SVP	Totale posti letto
Fenice	6	24		30
Iride	4	12		16
Loto	10			10
Aurora A	18	12		30
Aurora B	8	6		14
Blu	18	12		30
Mimosa	12	6		18
S.V.			6	6
Corallo	18	12		30
Diamante	24	6		30
Edera	24	6		30
<b>Totale</b>	<b>142</b>	<b>96</b>	<b>6</b>	<b>244*</b>

\* A questo numero si aggiungono i 12 posti di Centro Diurno.

### 9.1 PIANO TERRA

Il nucleo “**Fenice**” è ubicato a piano terra ed ha 30 posti letto Il nucleo è destinato ad ospitare persone affette da demenza nello stadio medio e medio grave.

I posti letto sono così distribuiti:

Tipologia stanza (numero pl)	1	2	3	4	
n° stanze	1	2	3	4	
totale posti letto	1	4	9	16	<b>30</b>

Il nucleo “**Iride**” è ubicato a piano terra e 16 posti letto Il nucleo è destinato ad ospitare persone affette da demenza nello stadio iniziale e medio.

I posti letto sono così distribuiti:

Tipologia stanza (numero pl)	1	2	3	4	
n° stanze	1	6	1	-	
totale posti letto	1	12	3	-	<b>16</b>

Nel nucleo Iride è presente anche un **Centro Diurno Integrato Alzheimer** per 12 posti organizzato per fornire i servizi così come in precedenza descritti.

Il nucleo “**Loto**” è ubicato al piano terra di Via Boiago ed ha 10 posti letto Il nucleo è destinato ad ospitare persone con compromissione sanitaria media e grave.

I posti letto sono così distribuiti:

Tipologia stanza (numero pl)		1	2	3	4	
n° stanze		-	5	-	-	
totale posti letto		-	10	-	-	<b>10</b>

## **9.2 PIANO PRIMO**

Il nucleo “**Aurora A**” è ubicato al primo piano ed ha 30 posti letto

I posti letto sono così distribuiti:

Tipologia stanza (numero pl)	1	2	3	4	
n° stanze	1	2	3	4	
totale posti letto	1	4	9	16	<b>30</b>

Il nucleo “**Aurora B**” è ubicato al primo piano ed ha 14 posti letto

I posti letto sono così distribuiti:

Tipologia stanza (numero pl)	1	2	3	4	
n° stanze	1	5	1	-	
totale posti letto	1	10	3	-	<b>14</b>

Il nucleo “**Blu**” è ubicato al primo piano ed ha 30 posti letto Il nucleo è destinato ad ospitare persone con compromissione sanitaria media e grave.

I posti letto sono così distribuiti:

Tipologia stanza (numero pl)	1	2	3	4	
n° stanze	-	6	6	-	
totale posti letto	-	12	18	-	<b>30</b>

Il nucleo “**Mimosa**” è ubicato al primo piano ed ha 18 posti letto Il nucleo è destinato ad ospitare persone con compromissione sanitaria media e grave.

I posti letto sono così distribuiti:

Tipologia stanza (numero pl)	1	2	3	4	
n° stanze	-	9	-	-	
totale posti letto	-	18	-	-	<b>18</b>

Il nucleo “**Sezione Stati Vegetativi Permanenti**” è ubicato in contiguità al nucleo Blu ed ha 6 posti letto:

Tipologia stanza (numero pl)	1	2	3	4	6	Totale
n° stanze	-	3	-	-	-	<b>6</b>
totale posti letto	-	6	-	-	-	

In questo nucleo viene previsto l’inserimento di anziani per la residenzialità a lungo termine con il profili di persona in Stato Vegetativo Permanente.

### **9.3 PIANO SECONDO**

Il nucleo “**Corallo**” è ubicato al secondo piano ed ha 30 posti letto  
I posti letto sono così distribuiti:

Tipologia stanza (numero pl)	1	2	3	4	
n° stanze	1	2	3	4	<b>30</b>
totale posti letto	1	4	9	16	

Il nucleo “**Diamante**” è ubicato al secondo piano e ha 30 posti letto Il nucleo è destinato ad ospitare persone lucide con problemi funzionali di I livello assistenziale.

I posti letto sono così distribuiti:

Tipologia stanza (numero pl)	1	2	3	4	
n° stanze	-	6	6	-	<b>30</b>
totale posti letto	-	12	18	-	

### **9.4 PIANO TERZO**

Il nucleo “**Edera**” è ubicato al terzo piano ed ha 30 p.l Il nucleo è destinato ad ospitare persone con compromissione sanitaria minima e media di I livello assistenziale.

I posti letto sono così distribuiti:

Tipologia stanza (numero pl)	1	2	3	
n° stanze	-	3	8	<b>30</b>
n° ospiti	-	6	24	

Nello specifico, sono presenti presso questo nucleo le seguenti unità d’offerta:

- 24 posti letto di 1° livello;
- 6 posti letto di 2° livello;

Ogni unità ha una squadra propria di operatori socio sanitari per l’assistenza di base che opera nelle 24 ore ed una squadra infermieristica per le attività sanitarie.

E’ inoltre presente, per la residenza, una squadra di professionisti che garantisce il funzionamento del servizio medico, fisioterapico, logopedico, di animazione, psicologico e sociale e collabora con il servizio di base ed infermieristico per la realizzazione delle attività e dei progetti a favore degli anziani.



## **10. I SERVIZI NELLA RESIDENZA G. MENEGAZZI**

### **10.1 I servizi di base**

#### **10.1.1 L'assistenza di base**

L'assistenza alla persona è organizzata in modo da garantire ad ogni anziano il soddisfacimento dei bisogni primari, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nel mangiare alla mobilitazione. Questo servizio, svolto dagli operatori addetti all'assistenza (operatori socio sanitari) organizzati in squadra per ogni nucleo residenziale, costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente nei nuclei residenziali e la sua erogazione varia in funzione delle caratteristiche degli anziani e dell'evoluzione nel tempo delle loro condizioni di salute.

In ogni caso, nell'organizzare l'assistenza alla persona vengono sempre privilegiate le attività che consentono agli anziani di mantenere il più a lungo possibile le capacità legate all'autonomia, in particolare nelle attività della vita quotidiana.

Il personale di assistenza, nello svolgere le proprie attività, offre all'Ospite anche un'opportunità di incontro e di relazione in un clima confidenziale e rispettoso, accompagnandolo, se necessario, alle attività svolte dagli altri servizi (riabilitazione, animazione, gruppi per il recupero della memoria, ecc.). Al fine di garantire un clima familiare e la personalizzazione degli interventi, in ogni nucleo lavora un gruppo stabile di operatori.

L'assistenza personalizzata di ogni singolo anziano è decisa in sede di Unità Operativa Interna e descritta nel piano di assistenza individuale (PAI).

La Residenza G. Menegazzi garantisce la continuità delle prestazioni degli operatori addetti all'assistenza di base mediante la predisposizione di turni di servizio nelle 24 ore.

Gli operatori di assistenza partecipano, assieme alle altre figure professionali, all'Unità Operativa Interna.

Il servizio di assistenza alla persona ha come responsabile la figura del capo turno a cui gli anziani ed i familiari potranno rivolgersi per richieste, informazioni e chiarimenti.

#### **10.1.2 I servizi di cura della persona (parrucchiera e pedicure)**

Presso la Residenza sono presenti il servizio di parrucchiera e di pedicure.

Gli Ospiti possono usufruire di un servizio di taglio e messa in piega al mese e del servizio pedicure in base alle specifiche necessità, in particolare per le situazioni più complesse.

Le parrucchiere e la pedicure sono presenti in struttura con degli orari prefissati, consultabili in portineria.

Per gli Ospiti che non sono in grado di essere accompagnati presso il locale apposito di cura della persona, il servizio viene erogato direttamente nel nucleo o nella propria stanza.

### **10.2 I servizi sociali**

#### **10.2.1 Il servizio di assistenza sociale**

L'ufficio del servizio sociale dell'ente è situato al piano terra della sede amministrativa dell'ISRAA. Presso la Residenza l'ufficio del servizio sociale è situato a piano terra in prossimità della portineria.

Il servizio segue l'inserimento dei nuovi Ospiti, dal primo contatto con l'ente fino all'accoglienza in struttura e nei mesi successivi all'ingresso. In particolare, il servizio offre informazioni sull'attività dell'ISRAA, accoglie le domande di ricovero, gestisce il procedimento di ingresso seguendo le graduatorie previste, svolge inoltre attività di segretariato sociale.

L'assistente sociale partecipa, assieme alle altre figure professionali, all'Unità Operativa Interna e all'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale.

Le assistenti sociali sono presenti in struttura secondo un orario consultabile in portineria e sono a disposizione degli Ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

### **10.2.2 Il servizio di animazione**

Il servizio di animazione viene assicurato da personale educativo qualificato, in collaborazione con le altre figure professionali, con i familiari ed i volontari.

L'obiettivo del servizio è di far sentire gli anziani *parte di una comunità*. Per fare questo l'animazione realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra gli Ospiti con la finalità di recuperare un loro ruolo attivo all'interno della struttura, anche quando le condizioni di salute o di autonomia sono precarie.

Particolare attenzione viene data al naturale recupero delle abilità nello svolgimento delle attività di tutti i giorni in modo che l'animazione costituisca una normale abitudine quotidiana piuttosto che un evento straordinario.

Il servizio si occupa inoltre della creazione e del mantenimento di una rete con il territorio, in particolare con le associazioni, le parrocchie e le scuole.

Il principale strumento di lavoro dell'educatore è la relazione con l'Ospite attraverso la quale si instaura un rapporto di fiducia reciproca che dà senso e significato ad ogni proposta.

Le attività proposte hanno carattere ludico-occupazionale e costituiscono uno stimolo per la creatività, la motricità, la socializzazione e, in generale, per il mantenimento delle abilità fisiche e di memoria ancora conservate.

Considerata la differente tipologia degli anziani presenti nelle tre residenze, il servizio di animazione organizza sia progetti comuni di sede che interventi specifici e particolari per ogni singola residenza.

Alcuni esempi di attività proposte sono:

- 1) attività di socializzazione: proiezioni di film e documentari, spettacoli teatrali, concerti, gite e festa di compleanni, il gioco della tombola, ecc.;
- 2) attività di tipo riabilitativo: gruppi di espressione corporea, attività di reminescenza, ecc.;
- 3) attività creative: laboratori in occasione delle festività per addobbi e regali, ecc.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli Ospiti e secondo un piano individualizzato previsto all'interno della UOI a cui l'educatore partecipa.

Gli educatori sono presenti in struttura secondo un orario consultabile in portineria e sono a disposizione degli Ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

### **10.2.3 L'assistenza spirituale**

L'ente riconosce ad ogni Ospite la libertà di fede e garantisce le condizioni necessarie per poterla esprimere. Proprio per questo nella nuova struttura è stata realizzata una chiesa che è a disposizione degli Ospiti, dei familiari, degli operatori e più in generale di chiunque del territorio desideri frequentarla.

Presso la Residenza opera la congregazione delle suore Francescane Missionarie del S. Cuore di Gemona, mentre la Curia di Treviso garantisce la presenza di un sacerdote.

La loro presenza, molto apprezzata dagli Ospiti, contribuisce all'umanizzazione dei rapporti interpersonali. Vengono organizzate e proposte alcune iniziative di carattere spirituale e pastorale tese, tra l'altro, a facilitare l'interazione tra gli Ospiti della Residenza con il personale, le famiglie, la comunità parrocchiale.

L'assistenza spirituale prevede:

- incontri di carattere spirituale con gli Ospiti in alcuni momenti significativi dell'anno;
- la recita del Santo Rosario;
- la celebrazione della Via Crucis nel periodo di Quaresima;
- la disponibilità alla Santa Confessione prima della Santa Messa o in altri momenti della giornata, previo accordo con il sacerdote o con la suora;
- la visita agli Ospiti ricoverati in ospedale;
- momenti di preparazione per la partecipazione alla Santa Messa feriale e festiva presso la chiesa della struttura;
- la distribuzione della Santa Comunione all'anziano ammalato anche nella propria stanza, se richiesta;

- l'accompagnamento spirituale dell'anziano in condizione di terminalità e la distribuzione della Comunione, se richiesta;
- la cura della liturgia dei defunti.

### **10.3 I servizi sanitari**

#### **10.3.1 Il servizio medico**

Le modalità e la frequenza del servizio medico sono definite dalla convenzione regionale tra l'ISRAA e l'Azienda ULSS 2. L'assistenza medica è garantita dalle 8.00 alle 20.00 nei giorni feriali e dalle 8.00 alle 10.00 nei giorni prefestivi. Durante la notte, nei giorni festivi e dopo le ore 10.00 in quelli prefestivi, l'assistenza medica è garantita dal servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica).

In base alla convenzione, i medici di medicina generale che prestano la loro opera possono seguire al massimo 60 anziani e, in questo caso, devono garantire la presenza in struttura per almeno 18 ore alla settimana.

Presso la Residenza il servizio medico è presente complessivamente per 75 ore alla settimana, escluse le festività.

Su richiesta del medico sono garantite le visite specialistiche con le modalità previste dalla convenzione tra l'ISRAA e l'Azienda ULSS 2 di Treviso.

Le principali attività del servizio medico sono le seguenti:

- la promozione e il mantenimento della salute degli Ospiti con attività di prevenzione, diagnosi, terapia, riabilitazione ed educazione sanitaria;
- l'effettuazione di visite periodiche (con cadenza minima mensile) ed al bisogno per gli Ospiti non autosufficienti, con la compilazione e l'aggiornamento della cartella clinica individuale;
- in caso di ricovero ospedaliero, il contatto diretto con l'ospedale per gli aggiornamenti diagnostici e terapeutici;
- la collaborazione nelle attività di organizzazione della vita comunitaria e nell'accoglimento dell'Ospite;
- il controllo della qualità delle cure e dell'assistenza sanitaria, attraverso la collaborazione con il servizio infermieristico.

I medici partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

I medici sono presenti in struttura secondo un orario consultabile in portineria e sono a disposizione degli Ospiti e dei familiari, previo appuntamento da concordare con il coordinatore di nucleo, per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

#### **10.3.2 Il servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico è attivo 24 ore al giorno, è organizzato in squadre nei diversi nuclei residenziali ed opera secondo specifici protocolli operativi adottati dall'ente.

In generale, gli infermieri si occupano di tutte le attività sanitarie di prevenzione e controllo della salute degli Ospiti su indicazione medica e segnalano allo stesso le problematiche incontrate. Le principali attività sono le seguenti: rilevazione dei parametri vitali, preparazione e somministrazione della terapia farmacologica, cura e prevenzione delle piaghe da decubito, controllo e gestione dei presidi sanitari, delle protesi e degli ausili, verifica del corretto funzionamento delle attrezzature per la somministrazione dell'alimentazione artificiale, controllo sulla corretta somministrazione dell'alimentazione naturale, collaborazione con tutti gli altri servizi.

In caso di aggravamento delle condizioni di salute, il servizio infermieristico garantisce una prima assistenza attivando il medico della struttura, il servizio di continuità assistenziale o il presidio ospedaliero.

Gli infermieri, inoltre, mantengono i rapporti con i familiari, con l'ospedale ed i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche. Compilano e gestiscono direttamente e sotto la propria responsabilità la cartella infermieristica.

Assieme alle altre figure professionali, partecipano alle Unità Operative Interne, dove vengono definiti i progetti di assistenza infermieristica effettuando, su prescrizione ed indirizzo medico, gli interventi conseguenti.

Sono a disposizione di anziani e familiari per dare informazioni di carattere sanitario, escluse quelle di diretta competenza del medico curante.

### **10.3.3 I farmaci, le protesi e gli ausili**

In base alla convenzione con l'Azienda ULSS 2, la Residenza assicurano la fornitura dei farmaci, delle protesi e degli ausili agli anziani non autosufficienti secondo le indicazioni di legge.

I farmaci classificati in "fascia C" e prescritti dal medico sono invece forniti con costo a totale carico dell'Ospite o dei suoi famigliari.

### **10.3.4 Il ricovero in ospedale**

In caso di ricovero ospedaliero urgente gli Ospiti vengono inviati in Pronto Soccorso con il servizio ambulanze del 118. I familiari vengono tempestivamente avvertiti ed informati dal servizio infermieristico.

In caso di ricoveri programmati o di accessi ai servizi ambulatoriali dell'Azienda ULSS per interventi, visite, esami, accertamenti, etc., disposti dal medico curante o dal medico ospedaliero, l'Ospite deve essere accompagnato dai familiari preventivamente informati dal responsabile del nucleo o da un suo delegato. L'accompagnamento da parte del personale dell'ente non è di norma previsto. Nel caso di visite, ricoveri, esami, accertamenti effettuati privatamente dall'Ospite o dai suoi famigliari tutte le spese sono a carico dello stesso.

Durante la degenza ospedaliera l'assistenza all'Ospite è a completo carico del servizio ospedaliero e della famiglia.

Le dimissioni dall'ospedale sono concordate con modalità ed orari previsti dall'accordo tra l'Azienda ULSS 2 e l'ISRAA.

### **10.3.5 Il servizio di fisioterapia**

Il servizio di fisioterapia ha lo scopo di mantenere e migliorare il grado di autonomia degli anziani attraverso prestazioni di prevenzione e di riabilitazione individuale e/o di gruppo, anche in collaborazione con altre figure professionali.

In riferimento alla diagnosi effettuata dai medici, nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

- elabora il programma riabilitativo volto al mantenimento o al miglioramento delle condizioni di salute dell'Ospite;
- pratica l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.

L'attività si svolge nella palestra della Residenza o all'interno delle singole stanze o nuclei.

Il fisioterapista partecipa, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne, dove vengono definiti i progetti di riabilitazione funzionale e, su prescrizione medica, gli interventi di fisioterapia.

I fisioterapisti sono presenti in struttura secondo un orario consultabile in portineria e sono a disposizione degli Ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

### **10.3.6 Il servizio di logopedia**

Il servizio di logopedia si occupa della riabilitazione delle persone con difficoltà comunicativo-linguistiche ed uditive, nonché di tutte le problematiche inerenti la deglutizione.

Sono previsti interventi di prevenzione e riabilitazione, individuali o di gruppo, nell'ambito del programma individualizzato stabilito dalla UOI, in accordo con il medico curante.

Si tratta di interventi, anche con valenza formativa, sull'Ospite, sulla famiglia e sul personale, mirati ad aiutare la persona e coloro che la circondano a trovare nuove strategie per ridurre l'impatto della disabilità nella vita quotidiana.

Le logopediste sono presenti in struttura secondo un orario consultabile in portineria e sono a disposizione degli Ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

### **10.3.7 Il servizio psicologico**

Scopo del servizio psicologico è favorire la promozione del benessere psicologico degli Ospiti.

Attraverso i colloqui, l'osservazione e, quando necessario, l'uso di strumenti di diagnosi psicologica, vengono evidenziati e valutati eventuali problemi cognitivi (di memoria, attenzione, ragionamento), affettivi e relazionali.

In seguito a tale valutazione vengono predisposti gli eventuali interventi di sostegno psicologico che possono essere rivolti sia agli Ospiti che ai familiari che lo richiedano.

Lo scopo degli interventi può riguardare sia il recupero e/o il mantenimento di alcune abilità cognitive e relazionali, sia fornire uno spazio di aiuto ed ascolto per affrontare le problematiche legate all'invecchiamento.

Offre, quando necessario, consulenza ai familiari degli Ospiti e sostegno agli operatori.

Il servizio psicologico si occupa inoltre della progettazione e realizzazione di attività di formazione del personale operante all'interno della struttura.

Le psicologhe partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

Le psicologhe sono presenti in struttura secondo un orario consultabile in portineria e sono a disposizione degli Ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

## **10.4 I servizi alberghieri**

### **10.4.1 La portineria**

La portineria è il luogo di primo contatto con la struttura ed è attiva tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00.

E' a disposizione di tutti coloro che frequentano a vario titolo la sede per tutte le informazioni riguardanti le attività, gli eventi programmati, gli Ospiti, gli operatori, i responsabili dei servizi ed i professionisti.

Per facilitare la trasmissione di informazioni corrette, i visitatori che si presentano per la prima volta in struttura sono invitati a rivolgersi alla portineria.

La portineria svolge le seguenti funzioni:

- è centralino tra i vari nuclei, locali, uffici e con l'esterno;
- assicura il controllo degli accessi alla struttura e sull'ingresso e l'uscita delle persone;
- aggiorna la presenza degli Ospiti nei nuclei in appositi elenchi, in modo da indirizzare in maniera corretta e precisa i visitatori, i familiari ed il personale operante all'interno dell'istituto;
- riceve la posta degli Ospiti e la smista presso i singoli nuclei;
- distribuisce i buoni per la consumazione del pasto presso la sala mensa interna che è aperta anche ai familiari o amici che si intrattengono con l'Ospite durante la giornata;
- distribuisce i quotidiani ed i periodici ai quali la struttura è abbonata, oltre a libri di diversi generi per l'eventuale prestito o per la consultazione.

E' inoltre punto di riferimento:

- per la segnalazione, anche da parte di Ospite o familiari, di guasti agli impianti, problemi strutturali o di malfunzionamento di attrezzature ed apparecchi;
- per la presentazione di eventuali segnalazioni di disservizi e/o i suggerimenti di miglioramento formulati attraverso appositi moduli presenti in portineria.

### **10.4.2 Il bar**

Il bar della Residenza è situato vicino all'ingresso principale della struttura ed è a disposizione degli Ospiti, dei familiari, degli operatori e dei visitatori in genere.

Il bar offre agli Ospiti e ai visitatori l'occasione di uscire dai nuclei di residenza per andare verso un luogo pubblico di incontro.

Il bar è aperto tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.00.

Sono inoltre presenti, in vari luoghi della struttura, distributori automatici di bevande calde e fredde, accessibili a tutti.

### **10.4.3 Il servizio di ristorazione**

L'ISRAA attribuisce alla ristorazione una particolare attenzione ritenendo che una buona cucina contribuisca a migliorare la qualità della vita. Per questo motivo il servizio di ristorazione è gestito direttamente dall'ente nella cucina centralizzata situata presso le Residenze per Anziani Città di Treviso.

I prodotti utilizzati sono tutti di qualità. L'iter produttivo viene seguito e registrato attraverso l'apposito piano HACCP, il quale identifica e previene i possibili rischi connessi alla manipolazione, trasformazione e distribuzione degli alimenti.

La ristorazione tiene conto delle esigenze dietetiche delle persone anziane e delle tradizioni locali. Collabora con il servizio di animazione in occasione delle feste.

I pasti della giornata vengono serviti, a cura del personale di assistenza ed infermieristico, nelle sale da pranzo interne ad ogni nucleo residenziale.

Per ragioni igienico sanitarie e per specifiche disposizioni normative, i famigliari e i volontari presenti nei nuclei durante i pasti, devono mantenere una idonea distanza dai carrelli per la distribuzione del cibo.

Gli orari dei pasti sono:            colazione: dalle ore 8.00  
   pranzo: dalle ore 11.30 alle ore 12.00  
   cena: alle ore 18.00

Il menù è consultabile ogni giorno presso la portineria e nell'angolo informazione di ogni nucleo.

L'Ospite ha la possibilità di scegliere tra il piatto del giorno e altre varianti.

Il menù settimanale comprende generalmente:

#### *La colazione*

Latte, caffè, thè, pane fresco e marmellata.

#### *Il pranzo*

Primo: piatto del giorno.

In alternativa: pastina in brodo, pasta e riso in bianco.

Secondo: piatto del giorno.

In alternativa: polpette, gallina lessa, formaggi freschi o stagionati a scelta.

Contorni di stagione, puré, patate bollite, insalata verde.

Frutta: fresca di stagione.

#### *La merenda pomeridiana*

Nel pomeriggio vengono servite bevande varie e succhi di frutta.

#### *La cena*

Primo: piatto del giorno.

In alternativa: riso in bianco o pastina in brodo.

Secondo: piatto del giorno.

In alternativa: formaggio e uova sode.

Contorno: verdura di stagione e patate bollite.

Frutta: di stagione.

#### *Festività*

In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze particolari e dolci.

L'Ospite può invitare a pranzo familiari ed amici prenotando presso la portineria almeno il giorno prima e concordando con il coordinatore di nucleo per le necessarie azioni organizzative. In particolari ricorrenze (Natale e Pasqua) è necessario prenotare per parenti o amici nei termini fissati dal coordinatore di sede, segnalati presso i punti informazione dei nuclei con appositi e specifici avvisi.

#### *Il progetto disfagia*

Per tutti gli Ospiti con problemi di deglutizione i pasti del giorno vengono forniti dalla cucina con consistenze modificate in linea con le proprie capacità (macinato o frullato).

#### **10.4.4 Il servizio di guardaroba e lavanderia**

L'ente fornisce agli anziani tutta la biancheria piana d'uso comune (lenzuola, federe, coperte, copriletto, asciugamani, ecc.) e provvede alla loro sostituzione periodica almeno una volta alla settimana e comunque quando necessario.

Il servizio di guardaroba e lavanderia è affidato in appalto ad una ditta esterna specializzata.

Agli anziani è offerto, compreso nella retta degli Ospiti residenti nei nuclei, anche un servizio di guardaroba e lavanderia della biancheria e degli indumenti personali.

Poiché questo servizio è fornito attraverso una lavanderia industriale è fortemente sconsigliato l'uso di indumenti confezionati con tessuti delicati o che richiedano particolari procedure di pulitura.

Qualora l'anziano o la famiglia ritengano di usare comunque tali capi, si consiglia di assumere in proprio l'onere del lavaggio degli stessi.

Nel caso in cui l'anziano o i familiari, preventivamente informati, intendano comunque avvalersi del servizio di lavanderia messo a disposizione dall'ente per i capi delicati o che prevedono particolari procedure di lavatura, l'ente non risponderà degli eventuali danneggiamenti provocati.

In occasione di primo inserimento in struttura verrà fornito ai familiari un elenco degli indumenti da portare per una corretta gestione del servizio di guardaroba. Su tutti i capi di vestiario viene applicata un'etichetta identificativa con il nome ed il cognome della persona, nucleo di inserimento e un codice a barre che identifica lo stato di usura del capo e il numero di lavaggi a cui lo stesso è stato sottoposto. I familiari sono pregati di far pervenire almeno tre giorni prima dell'inserimento o comunque in tempo utile il vestiario e consegnarlo al capo turno per l'etichettatura.

E' in questa fase che l'ente informa l'anziano o la famiglia sulla possibilità a procedere al lavaggio dei capi forniti. Alle famiglie spetta l'onere di integrare nel tempo gli indumenti che a causa del continuo uso non sono più indossabili.

#### **10.4.5 Il servizio di pulizia**

Il servizio di pulizia degli ambienti è affidato ad una ditta esterna ed avviene secondo una precisa programmazione. La pulizia degli ambienti viene effettuata a cadenza plurigiornaliera, giornaliera, settimanale, mensile e semestrale, in relazione alla destinazione dei diversi spazi (stanze, servizi igienici, locali di pranzo e soggiorno, altri locali) ed al tipo di pulizia effettuato: ordinario o periodico (a fondo).

In caso di disservizio, Ospiti e familiari sono pregati di comunicare quanto riscontrato alla portineria, ai referenti di nucleo (capoturno), al coordinatore di nucleo o direttamente alla direzione di sede.

#### **10.4.6 Il servizio di manutenzione**

La sede è oggetto, periodicamente, di interventi di manutenzione programmati sia strutturali che impiantistici, disposti dal servizio tecnico dell'ISRAA per garantire il regolare funzionamento dei servizi ed il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza.

Per gli interventi ordinari si fa ricorso al servizio di manutenzione presente presso la struttura.

L'intervento, di norma, viene eseguito entro i quattro giorni lavorativi successivi alla segnalazione.

Gli interventi di emergenza (es. guasti ascensori, allagamenti, problemi idraulici, ecc.) sono garantiti 24 ore al giorno.

Per la modalità di segnalazione dei guasti è sufficiente attenersi a quanto indicato nel servizio di portineria.

## **11 LA PARTECIPAZIONE**

### **11.1 I rapporti con la famiglia**

La famiglia rappresenta per ognuno una fonte di affetto, di sostegno e di appartenenza e svolge un ruolo importante nel favorire e mantenere il benessere psico-fisico dei propri componenti.

L'ISRAA considera la famiglia di ogni anziano una risorsa da valorizzare e da sostenere affinché continui a svolgere questo ruolo anche dopo il ricovero del proprio caro.

In questo senso vanno intesi, ad esempio, la possibilità degli anziani di ricevere visite ad ogni orario del giorno (nel rispetto delle esigenze organizzative e degli altri Ospiti), il coinvolgimento nelle attività di animazione comunitarie (feste, compleanni, uscite, gite), la possibilità di pranzare in struttura, il continuo stimolo dell'istituto per promuovere l'uscita degli anziani presso i familiari.

Allo stesso modo la struttura è impegnata ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione tra i familiari ed il personale della sede.

La famiglia è tenuta in considerazione anche nell'elaborazione del Piano di Assistenza Individuale sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione delle finalità del piano stesso.

È fondamentale che ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso compiti e ruoli differenti, il medesimo obiettivo per il benessere dell'anziano.

### **11.2 La rappresentanza degli Ospiti e dei loro familiari**

La recente legislazione sociale pone il cittadino al centro del sistema dei servizi in un ruolo attivo e consapevole. L'ISRAA, che condivide la cultura della partecipazione quale corretta forma di rapporto tra le istituzioni ed i cittadini e quale strumento per la crescita della qualità dei servizi, ha regolamentato la costituzione in ogni sede delle Rappresentanze di Istituto, elette ogni 5 anni dagli Ospiti e dai loro familiari.

Le Rappresentanze delle singole sedi (2 rappresentanti per ciascuna delle sedi ISRAA) partecipano ad incontri programmati con l'Amministrazione e svolgono funzioni di concertazione, di proposta e di informazione sulla vita all'interno delle strutture o in altre materie che interessano gli anziani.

### **11.3 L'assistenza privata**

Qualora lo ritengano necessario, gli Ospiti o i loro familiari possono avvalersi di una assistenza privata svolta da persone da loro incaricate.

Tali interventi, di specifica e diretta responsabilità della famiglia, sono comunicati all'ISRAA prima dell'inizio dell'attività di assistenza. La persona incaricata non deve interferire in alcun modo con lo svolgimento delle attività sociosanitarie ed assistenziali fornite dall'ente.

La direzione dell'ente si riserva di impedire in modo permanente l'accesso ad assistenti privati che dovessero assumere comportamenti non consoni alla struttura o di disturbo agli Ospiti.

Ogni chiarimento può essere richiesto al coordinatore di sede o ai coordinatori di nucleo.

### **11.4 Il volontariato e le associazioni**

L'ISRAA considera il volontariato una risorsa molto importante e ne promuove, con opportune azioni formative ed informative, la presenza, in forma associativa o individuale, all'interno delle proprie sedi.

La collaborazione del volontariato organizzato prevede la sottoscrizione tra ente ed associazione di una convenzione che ne esplicita le finalità e regola gli impegni reciproci.

Anche al volontario che intende prestare il proprio contributo in forma individuale viene richiesto di sottoscrivere un atto di impegno, analogo a quello previsto dalla convenzione.



La Residenza G. Menegazzi collabora con associazioni socio-culturali del territorio organizzando eventi di vario genere (conferenze a tema, teatro, musica, spettacolo...), in risposta alle richieste degli Ospiti presenti.

## **12 LA TUTELA**

### **12.1 Le segnalazione dei disservizi**

La Residenza Giuseppe Menegazzi garantisce la tutela della persona ospitata anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità espressi nella carta dei servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

Il reclamo può essere presentato con le modalità di seguito riportate:

- reclamo a voce al coordinatore di sede;
- reclamo scritto (tramite il *Modulo di segnalazione disservizio*, a disposizione presso la portineria).

Sarà fornita, nella stessa forma, una risposta alla segnalazione:

- entro 7 giorni dalla presentazione del reclamo orale;
- entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo scritto.

### **12.2 La qualità del servizio**

Gli Ospiti ed i familiari possono esprimere il loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi descritti mediante la compilazione di un questionario che può essere richiesto in portineria. La struttura provvederà comunque a proporlo periodicamente.

Grazie alle informazioni raccolte, l'ente potrà programmare le azioni necessarie al miglioramento della qualità dei propri servizi.

### **12.3 I suggerimenti migliorativi**

Chiunque lo ritenga potrà segnalare eventuali idee utili al miglioramento dei servizi forniti mediante la compilazione dell'apposito *Modulo suggerimenti*, disponibile presso la portineria dell'istituto.

## Numeri utili

AMMINISTRAZIONE	
Centralino ISRAA	0422 / 414 898
Direttore Coordinatore	0422 / 414 731
Dirigente Settore Economico Finanziario	0422 / 414 736
Capo Ufficio Assistenza	0422 / 414 725
Assistente Sociale	0422 / 414 729
Ufficio Rette	0422 / 414 727
RESIDENZA GIUSEPPE MENEGAZZI	
Portineria	0422 414 511
Coordinatore di Sede	0422 414 500
Assistenti sociali	0422 414 561
Coordinatore Edera - Corallo - Diamante	0422 414 572
Coordinatore Aurora	0422 414 597
Coordinatore Iride - Fenice	0422 414 576
Coordinatore Blu – Mimosa - Loto	0422 414 573
Servizio Medico	0422 414 511
Servizio Psicologico	0422 414 511
Servizio Logopedico	0422 414 531
Servizio Fisioterapico	0422 414 519
Servizio di Animazione	0422 414 513



# I.S.R.A.A.

**ISTITUTO PER SERVIZI DI RICOVERO E ASSISTENZA AGLI ANZIANI**  
ENTE PUBBLICO - I.P.A.B. - Decreto Regione Veneto n. 43 del 09/01/1991  
RESIDENZA GIUSEPPE MENEGAZZI

## Scheda di segnalazione disservizio

Con il presente modulo può segnalare all'ente il disservizio avvenuto rispetto agli standard indicati nella presente Carta dei Servizi.

Spett.le ISRAA

**Cognome e nome** \_\_\_\_\_

O Ospite      O familiare      O altro \_\_\_\_\_

(segnare con una X)

Telefono \_\_\_\_\_ Indirizzo \_\_\_\_\_

<sup>1</sup>Disservizio da segnalare (precisare data, momento e luogo, soggetti presenti ed eventuale mancato rispetto allo standard) :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

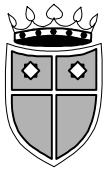
---

Treviso lì \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Inserire il presente modulo nell'apposita cassetta presso la portineria dell'Istituto**

<sup>1</sup> Verranno presi in considerazione solamente le segnalazioni controfirmate.



# I.S.R.A.A.

**ISTITUTO PER SERVIZI DI RICOVERO E ASSISTENZA AGLI ANZIANI**  
ENTE PUBBLICO - I.P.A.B. - Decreto Regione Veneto n. 43 del 09/01/1991  
**RESIDENZA GIUSEPPE MENEGAZZI**

## Modulo di segnalazione suggerimenti

Con il presente modulo può presentare all'ente eventuali suggerimenti migliorativi relativi ai servizi forniti.

Spett.le ISRAA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Treviso li \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_