

CARTA DEI SERVIZI RESIDENZE PER ANZIANI CITTA' DI TREVISO

1. PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

L'ISRAA adotta la carta servizi delle Residenze per Anziani Città di Treviso 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 le Residenze per Anziani Città di Treviso;
- 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.

2. L'ISRAA

2.1 Chi siamo

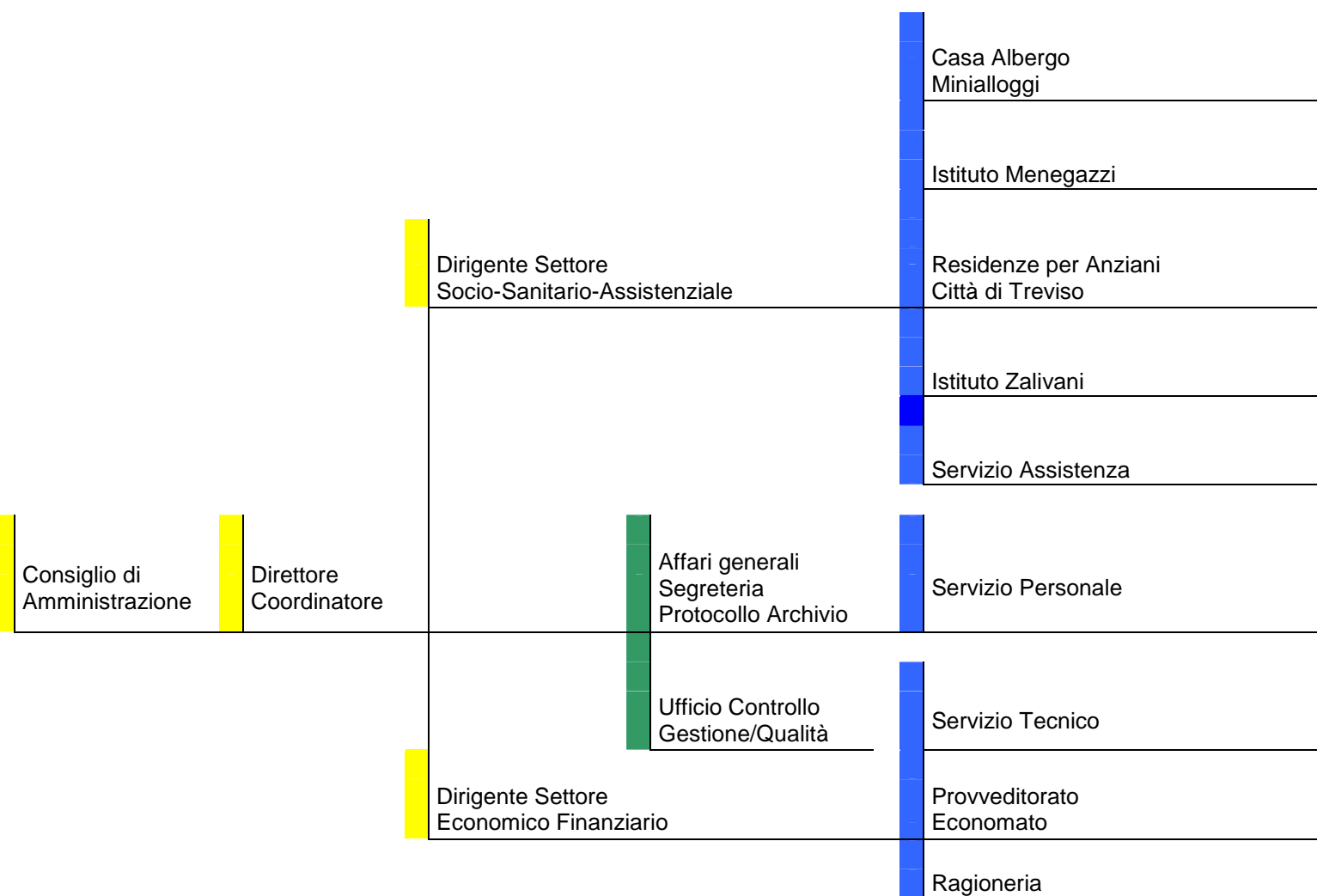
L'ente ISRAA (Istituto per Servizi di Ricovero e Assistenza agli Anziani) ospita circa 850 anziani, di cui 630 non autosufficienti, in quattro sedi residenziali nella città di Treviso.

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

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

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

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

Le Residenze per Anziani Città di Treviso intendono 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 9 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 la 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. LE RESIDENZE PER ANZIANI, CITTA' DI TREVISO

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, l'ISRAA ha realizzato un grande obiettivo: la creazione di una nuova e moderna struttura dedicata agli anziani non autosufficienti, con la contemporanea chiusura della sede Umberto I° e dei nuclei Boiogo e Noalese dell'Istituto Menegazzi.

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'idea di dotarsi di una nuova struttura dedicata all'assistenza agli anziani, moderna ed al passo con le nuove esigenze del nostro territorio, parte da lontano.

Trova le sue radici nel generoso e lungimirante lascito che la sig.ra Rosa Zalivani dispose nel 1893 consentendo all'ISRAA di intraprendere le attività che hanno condotto fino a qui.

Infatti, il terreno sul quale è sorto il nuovo complesso fa parte del suddetto lascito ed allo stesso apparteneva il terreno in località Stiore, sul quale è sorto un nuovo quartiere della città, attraverso la cui vendita l'ISRAA ha potuto reperire le risorse economiche per realizzare la nuova sede.

La Regione del Veneto, interpretando le esigenze del territorio, ha integrato la somma necessaria al completamento con un consistente contributo.

Infine, la Fondazione Cassamarca ha fornito un impulso alla realizzazione donando all'Ente la progettazione preliminare dell'opera.

3.3 La filosofia del progetto

L'idea che ha guidato la progettazione della struttura è stato quella di coniugare, pure in presenza di un consistente numero di posti letto, l'elemento abitativo e residenziale centrato sulla persona con le necessità funzionali e tecnologiche.

Per questi motivi la struttura ha solo due piani, condizione che permette un costante contatto con la terra, il verde ed i giardini che si inseriscono, senza soluzione di continuità, in tutti gli spazi architettonici consentendo un dialogo costante degli anziani con la natura.

Altra caratteristica dominante è la luminosità: ovunque ci si trovi, dagli spazi abitativi è possibile ricevere luce naturale, vedere il cielo e le diverse combinazioni dell'esterno con piante, percorsi e colori che offrono continui motivi di interesse.

Per quanto riguarda gli spazi interni, si è cercato di dare valenza a tre diverse esigenze, quelle individuali legate alla propria camera, quelle dei piccoli gruppi nei generosi spazi attrezzati in prossimità delle camere (bow windows), quelle di aggregazione nei soggiorni, nei salotti e nelle sale per il pranzo delle parti centrali delle residenze.

Molta importanza è stata infine attribuita agli arredi dove è stata privilegiata una scelta non ospedaliera, ovvero mobili funzionali ma che ripropongono una sensazione di accoglienza, di caldo, di luogo sociale, in alcuni casi persino di ambiente familiare e domestico.

3.4 La struttura

Le Residenze per Anziani Città di Treviso sono costituite da tre distinte unità abitative che prendono il nome da tre importanti porte della città di Treviso: *San Tommaso*, *Santi Quaranta* ed *Altinia*. Si tratta di tre palazzine indipendenti, collegate tra loro da una piastra servizi alle cui estremità si trovano la cucina centrale dell'ISRAA e la chiesa.

Gli elementi strutturali di sintesi della struttura sono i seguenti:

Area coperta: 9.000 mq

Superficie complessiva: 17.000 mq

Posti letto complessivi: 248 così suddivisi - Residenza San Tommaso: 80 posti letto

Residenza Santi Quaranta: 80 posti letto

Residenza Altinia: 88 posti letto

La distribuzione complessiva dei posti letto nelle camere è la seguente:

- stanze ad un posto letto: 48
- stanze a due posti letto: 88
- stanze a tre posti letto: 8

Le camere sono dotate di presa per il telefono e presa antenna per la televisione.

La superficie dei giardini è di 11.000 mq.

Sono presenti 5 giardini attrezzati, di cui tre dedicati ai malati di demenza.

Esiste inoltre uno spazio giochi per bambini ed uno spazio verde per orti e coltivazioni.

I principali punti di riferimento comuni sono la piazza centrale, con il bar ed i salottini, la chiesa, il parrucchiere e pedicure, la palestra, la sala biblioteca e conferenze, due sale animazione, una lavanderia.

La cucina, unica per tutto l'ISRAA, è predisposta per la produzione di 1.900 pasti/giorno.

La sede è fornita di un impianto di climatizzazione a pavimento con ricambio d'aria automatico.

3.5 Dove siamo e come raggiungerci

Le "Residenze per anziani, città di Treviso" si trova in via N. Di Fulvio, 2.

4. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

4.1 La domanda per l'accesso

Possono accedere ai servizi delle Residenze per Anziani Città di Treviso 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. 9.

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;
- 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 cittadino, nell'esercizio del proprio diritto di libera scelta, individua la/e struttura/e che meglio rispondono alle proprie necessità e lo comunica al distretto socio sanitario.

Il diritto all'accesso del cittadino 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 dal cittadino.

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.

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, 48, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.30 e il giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00.

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 le Residenze per Anziani Città di Treviso dove possono essere contattate direttamente o al numero di telefono 0422.414401.

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.

La documentazione da presentare per l'accesso presso l'ISRAA è la seguente:

- 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 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;
- la radiografia del torace eseguita non più di sei mesi prima dell'ingresso con relativo referto;
- 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 dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 11.00.

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 a 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

Nelle Residenze per Anziani Città di Treviso convivono ogni giorno, a diverso titolo, più di 400 persone (anziani, operatori, 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 prestato 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 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 (ad es. frigorifero);
- 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 abbiano 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 conteggiate 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.

La retta alberghiera durante il periodo di permanenza viene ridotta del 50% nei seguenti casi:

- ◆ Ricovero ospedaliero (senza limiti temporali);
- ◆ Assenze dall'istituto per motivi diversi, fino ad un massimo di 30 giorni per anno solare e per periodi di almeno 4 giorni consecutivi (compresi quello di uscita e quello di rientro).

In occasione dell'ingresso in struttura, qualora la data di assegnazione del posto letto/stanza e la loro effettiva occupazione non coincidano, vengono applicate le seguenti disposizioni:

1. dal 1° al 10° giorno viene applicata la retta alberghiera intera;
2. dall'11° giorno in poi viene applicata la retta alberghiera intera maggiorata della quota regionale prevista per la specifica tipologia assistenziale;
3. nel caso in cui il ritardo dell'occupazione del posto letto sia dovuta a ricovero ospedaliero, il 1° giorno viene considerato presenza, mentre ai giorni successivi verrà applicata la riduzione del 50%.

In occasione della cessazione del rapporto con l'ente per dimissioni o decesso di ospiti non autosufficienti: nel periodo che intercorre tra l'uscita dell'ospite e l'effettiva disponibilità della stanza/posto letto da parte dell'ente, verrà applicata una riduzione del 50% della retta alberghiera per il periodo di 3 giorni. Dal 4° giorno verrà applicata la retta intera.

Nel caso in cui l'ospite utilizzi contemporaneamente due servizi dell'ISRAA, per il posto letto effettivamente non occupato viene prevista la riduzione del 50% della retta alberghiera. Nel caso si tratti del Centro Diurno, la retta applicata sarà del 10%.

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 Fondo infruttifero

A garanzia del corretto adempimento degli obblighi derivanti dall'accoglimento dell'ospite, è previsto il versamento di un fondo infruttifero di garanzia il cui ammontare è stabilito dal Consiglio di Amministrazione. Tale fondo infruttifero:

- deve essere corrisposto entro 15 giorni dall'assegnazione del posto letto;
- può essere utilizzato all'atto della cessazione del rapporto per compensare rette non corrisposte;
- può essere utilizzato per compensare l'Amministrazione di spese riguardanti il recupero dei crediti, spese sostenute per rimuovere la mobilia, ecc.
- non è fruttifero di interessi.

6.3 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 riguardante 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 48.

L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti giorni/orari:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì, dalle 08.30 alle 12.30

Il telefono dell'ufficio rette è 0422 414 727

Le rette giornaliere, vigenti per l'anno in corso, sono riportate nel foglio allegato alla carta dei servizi.

7. LE OFFERTE DELLE RESIDENZE PER ANZIANI CITTÀ DI TREVISO

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 9.

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, prevede la permanenza nelle Residenze per Anziani Città 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.

Il ricovero residenziale può essere di 1° livello (ridotta compromissione sanitaria) e di 2° livello (media compromissione sanitaria).

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 9 per l'inserimento di anziani non autosufficienti in strutture accreditate. Il ricovero temporaneo di norma è di due 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 9.

7.3 La Sezione Alta Protezione Alzheimer (SAPA)

Presso la residenza Altinia è presente l'unica Sezione di Alta Protezione Alzheimer (SAPA) dell'ULSS 9 per un totale di 15 posti letto.

Il diritto di accesso alla SAPA avviene secondo le procedure previste dal regolamento dell'ULSS 9 in relazione alla posizione occupata nella specifica graduatoria.

In base ai regolamenti vigenti, nella SAPA tutti i ricoveri sono temporanei per una durata massima di 60 giorni. Scaduto tale periodo le persone vengono dimesse per consentire l'ingresso delle altre persone presenti in graduatoria.

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 9.

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.

7.6 Il ricovero a retta intera ordinaria (RIO)

Presso le Residenze per Anziani Città di Treviso sono disponibili, oltre ai 240 posti letto per anziani non autosufficienti con impegnativa di residenzialità, altri 8 posti letto riservati alle persone non autosufficienti, affette da demenza, in attesa di impegnativa di residenzialità.

Tali posti letto sono attribuiti in prima istanza alle persone anziane che utilizzano altri servizi dell'ISRAA (ad es. Centri Diurni, ricovero temporaneo, SAPA, ecc.) qualora si determini una necessità legata a fattori sanitari o sociali, in seconda istanza ad altri anziani che nel frattempo ne fanno formale richiesta al servizio sociale dell'ente.

Il ricovero RIO è sempre temporaneo e la data di dimissione viene stabilita al momento della stipula del contratto.

A tutti i ricoveri RIO viene applicata una retta maggiorata per la parziale copertura delle maggiori spese per l'assistenza di rilievo sanitario prestata e non integrata dal contributo regionale.

7.7 Il Laboratorio di Stimolazione Cognitiva

Presso le Residenze per Anziani Città di Treviso è attivo un Laboratorio di Stimolazione Cognitiva. Il servizio, previsto nei Piani di Zona dell'ULSS 9, è aperto ai cittadini residenti nel territorio ed offre interventi di stimolazione cognitiva al fine di contrastare il declino cognitivo dei soggetti affetti da demenza lieve e moderata. La domanda dovrà essere inviata al Laboratorio di Stimolazione Cognitiva dai Distretti Socio Sanitari di competenza territoriale e potranno essere formulate da una Unità di Valutazione Alzheimer o su richiesta di un medico di medicina generale, validata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale. Il servizio si propone di collaborare con le altre strutture e servizi presenti nel territorio allo scopo di contribuire a rispondere alla crescente richiesta di supporto e gestione da parte dei malati di demenza e delle loro famiglie.

8. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

8.1 I criteri di base

Il modello organizzativo delle Residenze per Anziani Città di Treviso 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 relazionale, 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 delle Residenze per Anziani Città di Treviso 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 delle Residenze per Anziani Città di Treviso.
- **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)

Ogni anziano ha un proprio 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 di San Tommaso, Santi Quaranta, e nei nuclei Cagnan e Botteniga della residenza Altinia, 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 provvedono, 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 Sile e Piave della residenza Altinia, 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. LE RESIDENZE E I NUCLEI RESIDENZIALI

9.1 La residenza San Tommaso

La residenza San Tommaso si divide in due unità, Ca' dei Ricchi a piano terra e Casa del Podestà al primo piano.

E' ubicata sulla sinistra rispetto all'ingresso principale della struttura.

Ogni unità è a sua volta divisa in due nuclei tra loro speculari e la distribuzione delle camere e dei posti letto è la seguente:

Residenza San Tommaso			
	n. posti letto per stanza	n stanze	tot p.l.
Ca' dei ricchi (nucleo 1 pt)	1	2	2
	2	9	18
	3	1	3
Ca' dei Ricchi (nucleo 2 pt)	1	2	2
	2	9	18
	3	1	3
Nucleo 1 Casa del (nucleo 1 pp)	1	8	8
	2	3	6
	3	1	3
Casa del Podestà (nucleo 2 pp)	1	8	8
	2	3	6
	3	1	3
Totale		48	80

A piano terra ogni camera ha diretto accesso ad un piccolo spazio pavimentato esterno e al grande giardino della Residenza mentre al primo piano ogni camera ha diretto accesso ad un'ampia terrazza comune a tutte le stanze.

Ogni unità presenta le seguenti caratteristiche:

- ✓ da ogni camera è possibile accedere ad un bagno;
- ✓ in prossimità delle camere sono presenti degli spazi più ampi, arredati, che gli anziani ed i familiari possono utilizzare a loro piacere;
- ✓ sono presenti due bagni attrezzati ed alcuni magazzini di servizio;
- ✓ nella parte centrale ci sono l'infermeria, la stanza degli operatori, i soggiorni e le sale da pranzo con una cucina aperta per la gestione del servizio di ristorazione;
- ✓ in prossimità dell'ingresso ad ogni unità c'è un ampio spazio arredato a disposizione degli anziani e dei familiari.

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

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

Gli anziani di questa residenza sono generalmente caratterizzati in ingresso da livelli ridotti di compromissione sanitaria. Per questo motivo, in entrambe le unità viene prestata una particolare attenzione alla socializzazione attraverso lo svolgimento di varie attività (giochi di società e tradizionali, uscite in giardino o al bar dell'istituto) e al coinvolgimento degli anziani in alcune semplici lavori (aiuto durante i pasti, preparazione e riordino dei tavoli, accompagnamento delle ospiti in carrozzina, riordino della biancheria, ecc.).

Dal punto di vista ambientale, l'intento è di creare un'atmosfera accogliente, serena e familiare, in modo tale che si riesca a riconoscere dignità e significato alla persona ospitata. Così facendo, si cerca di ridurre gli effetti negativi del *cambio casa* dell'anziano e di migliorare la loro qualità di

vita favorendo il mantenimento delle capacità residue e la conservazione del massimo livello di autonomia personale.

In ogni caso, considerate le problematiche che sorgono nel corso dell'invecchiamento e le ridotte capacità di autonomia personale, viene garantita la costante supervisione assistenziale ed infermieristica delle condizioni di salute durante tutta la giornata.

9.2 La residenza Santi Quaranta

La residenza Santi Quaranta si divide in due unità, Ca' da Noal a piano terra e Casa dei Carraresi al primo piano.

E' ubicata sulla destra rispetto all'ingresso principale della struttura.

Ogni unità è a sua volta divisa in due nuclei tra loro speculari e la distribuzione delle camere e dei posti letto è la seguente:

Residenza Santi Quaranta			
	n. posti letto per stanza	n stanze	tot p.l.
Ca' da Noal (nucleo 1 pt)	1	2	2
	2	9	18
	3	1	3
Ca' da Noal (nucleo 2 pt)	1	2	2
	2	9	18
	3	1	3
Casa dei Carraresi (nucleo 1 pp)	1	8	8
	2	3	6
	3	1	3
Casa di Carraresi (nucleo 2 pp)	1	8	8
	2	3	6
	3	1	3
Totale		48	80

A piano terra ogni camera ha diretto accesso ad un piccolo spazio pavimentato esterno e al grande giardino della Residenza mentre al primo piano ogni camera ha diretto accesso ad un'ampia terrazza comune a tutte le stanze.

Ogni unità presenta le seguenti caratteristiche:

- ✓ da ogni camera è possibile accedere ad un bagno;
- ✓ in prossimità delle camere sono presenti degli spazi più ampi, arredati, che gli anziani ed i familiari possono utilizzare a loro piacere;
- ✓ sono presenti due bagni attrezzati ed alcuni magazzini di servizio;
- ✓ nella parte centrale ci sono l'infermeria, la stanza degli operatori, i soggiorni e le sale da pranzo con una cucina aperta per la gestione del servizio di ristorazione;
- ✓ in prossimità dell'ingresso di ogni unità c'è un ampio spazio arredato a disposizione degli anziani e dei familiari.

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 garantiscono il funzionamento del servizio medico, fisioterapico, logopedico, di animazione, psicologico e sociale e collaborano con il servizio di base ed infermieristico per la realizzazione delle attività e dei progetti a favore degli anziani.

Gli anziani di questa residenza sono generalmente caratterizzati in ingresso da livelli medi e gravi di compromissione sanitaria e funzionale. Per questo motivo il servizio di assistenza di base ed infermieristico sono presenti in misura superiore e particolare attenzione viene prestata agli interventi di prevenzione delle sindromi da allettamento o derivanti da una scarsa autonomia

motoria. Vengono inoltre proposte attività di socializzazione e di svago durante la giornata organizzando occasioni di partecipazione attiva degli anziani.

La maggiore presenza infermieristica, anche notturna, garantisce la costante supervisione delle condizioni di salute durante tutto l'arco della giornata.

Dal punto di vista ambientale ed assistenziale, l'intento è di creare un'atmosfera accogliente, serena e familiare, in modo tale che si riesca a riconoscere dignità e significato alla persona ospitata. Così facendo, si cerca di ridurre gli effetti negativi del *cambio casa* dell'anziano e di migliorare la loro qualità di vita favorendo il mantenimento delle capacità residue e la conservazione del massimo livello possibile di autonomia personale.

9.3 La residenza Altinia

La residenza Altinia si divide in quattro nuclei autonomi, due a piano terra e due al primo piano, rispettivamente Sile, Cagnan, Piave e Botteniga.

E' ubicata sulla destra rispetto all'ingresso principale della struttura, oltre la Residenza Santi Quaranta.

La distribuzione delle camere e dei posti letto è la seguente:

Residenza Altinia			
	n. posti letto per stanza	n stanze	tot p.l.
Sile (piano terra)	1	1	1
	2	11	22
Cagnan (piano terra)	1	2	2
	2	10	20
Piave (primo piano)	1	2	2
	2	10	20
Botteniga (primo piano)	1	3	3
	2	9	18
Totale		48	88

All'interno della residenza Altinia è attiva la Sezione Alta Protezione Alzheimer per un totale di 15 posti letto.

E' inoltre presente un Centro Diurno Alzheimer per un totale di 10 posti.

La residenza Altinia è interamente dedicata al trattamento ed alla cura delle persone affette da demenza, in particolare dalla malattia di Alzheimer.

I nuclei, tutti a forma quadra per garantire un percorso circolare, senza soluzione di continuità, sono organizzati per le seguenti tipologie di anziani:

- ✓ Nucleo Sile piano terra: per persone con gravi disturbi del comportamento;
- ✓ Nucleo Cagnan piano terra: per persone affette da forme di demenza lieve o moderata,
- ✓ Nucleo Piave primo piano: per persone affette da forme di demenza moderata e grave, anche con disturbi del comportamento;
- ✓ Nucleo Botteniga primo piano: per persone affette da forme di demenza moderata e grave con rilevanti problemi funzionali e sanitari (allettamento, carrozzina, etc.).

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

Sono inoltre presenti, tre giardini specificamente studiati e realizzati per persone con problemi di demenza (c.d. giardini Alzheimer), di diversa complessità, per meglio rispondere alle diverse caratteristiche comportamentali e di compromissione cognitiva delle persone assistite.

Per ogni nucleo sono presentate le seguenti caratteristiche:

- ✓ da ogni camera è possibile accedere ad un bagno;
- ✓ sono presenti adeguati spazi interni per consentire lo svolgimento di diverse attività;
- ✓ è presente un bagno attrezzato ed alcuni magazzini di servizio;
- ✓ nella parte centrale ci sono l'infermeria e la stanza degli operatori (in condivisione con il nucleo adiacente);
- ✓ sono presenti ambienti di soggiorno e una sala da pranzo con una cucina aperta per la gestione del servizio di ristorazione.

In uno spazio antistante i nuclei è stato realizzato un ambiente aperto arredato a disposizione degli anziani e dei familiari.

Ogni nucleo ha una squadra propria di operatori socio sanitari per l'assistenza di base quotidiana che opera nelle 24 ore. Ogni piano (due nuclei) ha una propria squadra infermieristica che garantisce l'assistenza anche nelle ore notturne.

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

Come anticipato, gli anziani di questa residenza sono caratterizzati in ingresso da livelli ridotti, medi e gravi di compromissione cognitiva. Come anticipato, il modello assistenziale adottato si basa sui criteri del Person Centred Care, approccio che consente di creare le condizioni assistenziali ed organizzative utili per consentire ai malati la libertà di movimento e di espressione senza ricorso, nella misura massima possibile, all'intervento farmacologico sedativo.

Considerata la complessità della malattia e la difficoltà di gestione dei disturbi del comportamento correlati, il personale è presente in misura superiore allo standard ed è adeguatamente formato per l'assistenza alle persone affette da demenza

La maggiore presenza infermieristica, anche notturna, garantisce la costante supervisione delle condizioni di salute durante tutta la giornata.

Dal punto di vista ambientale ed assistenziale, l'intento è di creare un'atmosfera accogliente, serena e familiare, in modo tale che si riesca a riconoscere dignità e significato alla persona ospitata. Così facendo, si cerca migliorare la loro qualità di vita favorendo il mantenimento delle capacità residue e la conservazione del massimo livello possibile di autonomia personale.

10. I SERVIZI NELLE RESIDENZE PER ANZIANI CITTÀ DI TREVISO

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).

Le Residenze per Anziani Città di Treviso garantiscono 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 le residenze per Anziani Città di Treviso 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 dell'Amministrazione dell'ISRAA. Presso le Residenze per Anziani Città di Treviso 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, 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 feste 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 poterle esprimere. Proprio per questa 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 le Residenze per Anziani Città di Treviso 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 delle Residenze per Anziani Città di Treviso con il personale, con 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 del S. Viatico, se richiesto;
- la cura delle 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 9. 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 le Residenze per Anziani Città di Treviso 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 9 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 in ospedale, 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 segnalando 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 9, le Residenze per Anziani Città di Treviso 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 propria famiglia.

Le dimissioni dall'ospedale sono concordate con modalità ed orari previsti dall'accordo tra l'Azienda ULSS 9 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 delle Residenze per Anziani Città di Treviso 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 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 22.00.

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 delle Residenze per Anziani Città di Treviso è situato nella piazza 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 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 familiari 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.

Qualora 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 la 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 alla 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 d'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 d'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 le quali sono elette, ogni 5 anni, dagli ospiti e dai loro familiari.

Le Rappresentanze delle singole sedi (3 rappresentanti per ciascuna delle sedi ISRAA), riunite nella Conferenza delle Rappresentanze, 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 disciplinati dall'ISRAA con apposito regolamento disponibile presso la portineria della sede. Prima dell'inizio dell'attività di assistenza la persona incaricata deve essere autorizzata e, in ogni caso, 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.

Le Residenze per Anziani Città di Treviso 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

Le Residenze per Anziani Città di Treviso garantiscono 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 Socio Sanitario Assistenziale	0422 / 414 722
Dirigente Settore Economico Finanziario	0422 / 414 736
Capo Ufficio Assistenza	0422 / 414 725
Assistente Sociale	0422 / 414 746
Ufficio Rette	0422 / 414 727
RESIDENZA PER ANZANI CITTA' DI TREVISO	
Portineria	0422 414 411
Coordinatore di Sede	0422 414 400
Assistenti sociali	0422 414 401
Coordinatore Residenza San Tommaso	0422 414 411
Coordinatore Residenza Santi Quaranta	0422 414 411
Coordinatore Residenza Altinia	0422 414 411
Servizio Sociale	0422 414 411
Servizio Medico	0422 414 411
Servizio Psicologico	0422 414 411
Servizio Logopedico	0422 414 411
Servizio Fisioterapico	0422 414 411
Servizio di Animazione	0422 414 411
Suore	0422 414 411

